دليل تنظيم المحفوظات والسكرتارية والأعمال المكتبية

تأليف

أبو الفتوح حامد عودة

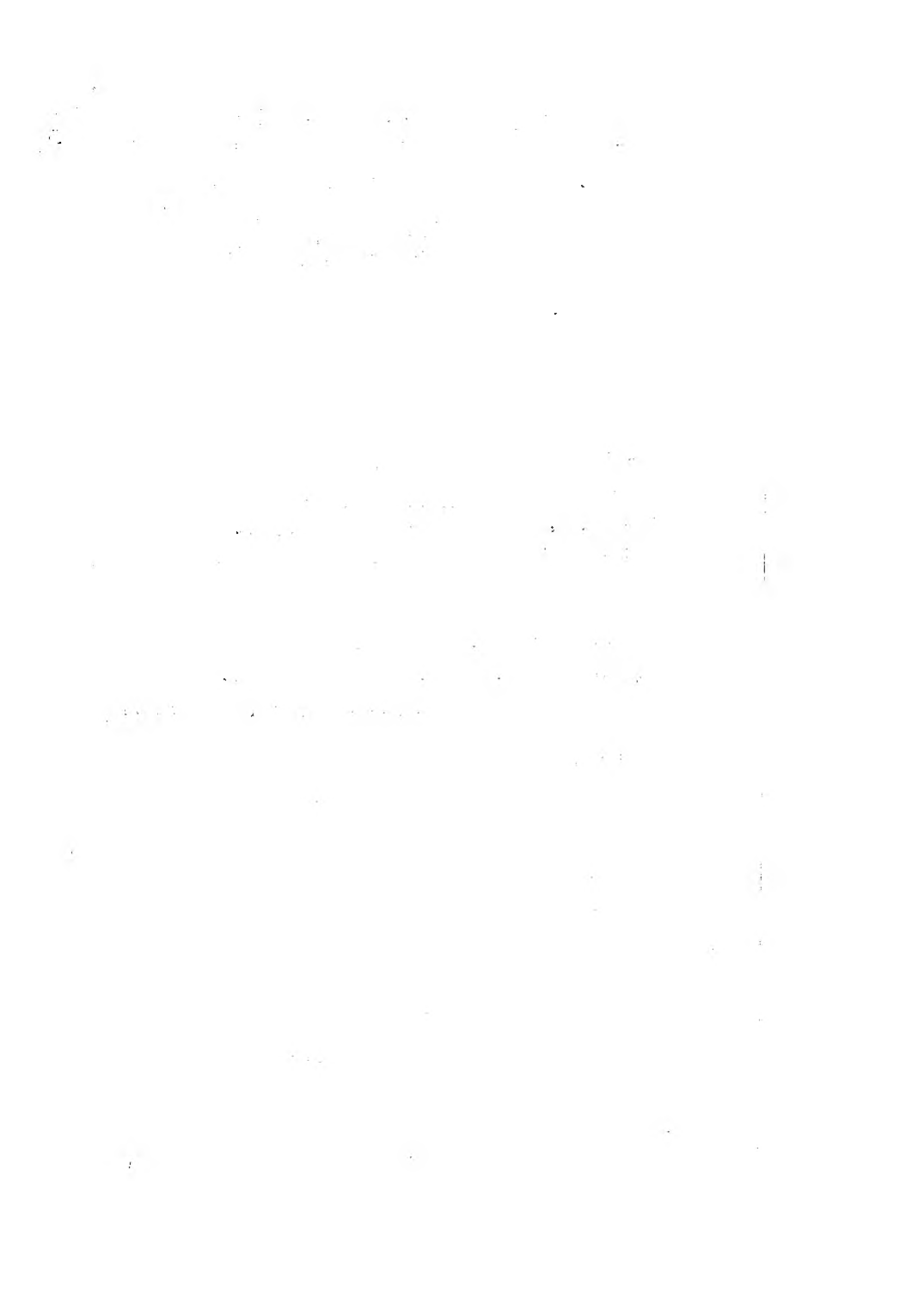


دليل تنظيم المحفوظات والسكرتارية والأعمال المكتبية

تأليف
ابو الفتوح حامد عودة

١٩٨٧

الناشر
مكتبة الأنجلو المصرية
١٦٥ شارع محمد فريد القاهرة



مقدمة

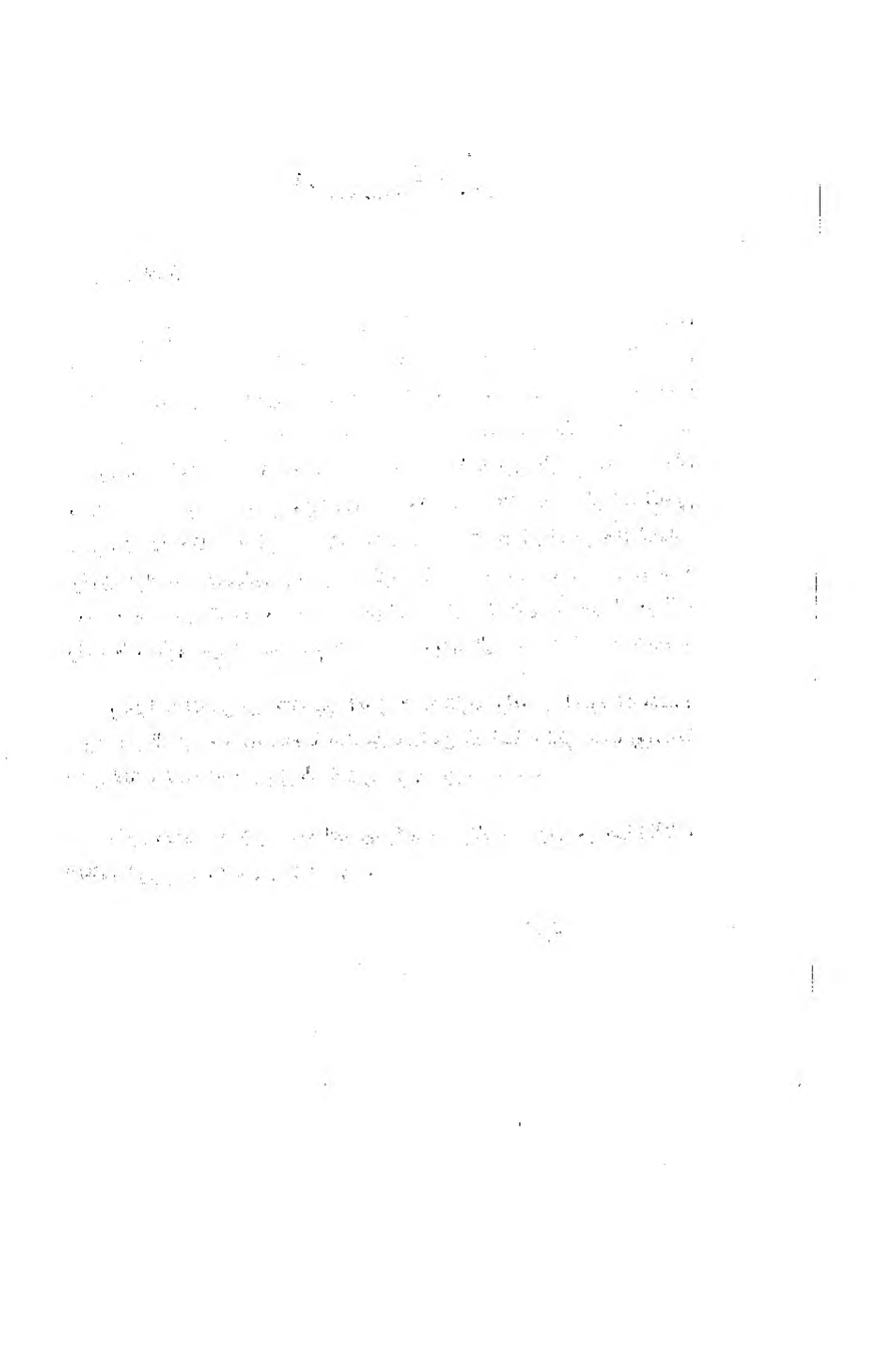
عزيزى القارىء

سبق أن قدمت لك عام ١٩٥٨ كتابى الاول فى مجال المحفوظات تحت عنوان « تنظيم المحفوظات فى دور الحكومة والشركات » ، ثم قدمت لك كتابى الثانى عام ١٩٦٨ تحت عنوان « الطرق الحديثة فى ادارة وتنظيم المحفوظات » ، ثم قدمت لك كتابى الثالث عام ١٩٧٥ تحت عنوان « المحفوظات ، التداول ، التصنيف الفهرسة ، الحفظ » ، ثم قدمت لك عام ١٩٨٥ كتابى الرابع تحت عنوان « الارشيف » ، ولقد تبين لى من استعراض هذه الكتب الاربعة أن الجانب العملى لم يأخذ حقه الكامل فى كل من هذه الكتب ، لذلك قررت أن أصدر هذا الكتاب ليكون دليلا عمليا للعاملين فى مجال السكرتارية والمحفوظات،ليمكنهم الاسترشاد بما تضمنه من قواعد وأسس فى مجال أعمالهم لامكان تنظيم المحفوظات والسيطرة عليها من ناحية ، ثم البدء فى تحويلها الى نظم المعلومات الحديثة

ونظرا لما انتشر من علاقة بين اعمال السكرتارية واعمال المحفوظات فقد قررت أن الحق به قسما خاصة يتضمن عددا من الدراسات التى قمت بوضعها خلال الفترة السابقة فى مجال السكرتارية والاعمال المكتبية ٠

وانى لأدعو الله أن يستفيد القارىء والباحث والمنظم العربى من هذا الكتاب الفائدة المرجوة ، والله ولى التوفيق ٠

المؤلف



المحتـــويات

القســـم الأول

تنظيـم المحفـوظـات

الصفحة

القســـم الثانى

السكرتارية والاعمال المكتبيـــة

القســم الاول

تنظيم المحفوظات

الفصـــل الأول

أهمية المحفوظات فى المنظمات الحديثة

اولا : ماهى المنظمـات :

يعتبر العصر الحديث بحق عصر المنظمات ، ذلك أن أى خدمة يراد تقديمها او أى عمل اقتصادى ، يتطلب بالضرورة وجود منظمة تتخصص لتلك الخـدمة أو هذا العمل الاقتصادى ، ويتميز العصر الحديث بوجود الاعـداد الكبيرة من المنظمات من وزارات وشركات وجامعات ومستشفيات وسجون وما شابه ذلك من المنظمات التى تحاول قدر طاقتها تلبية احتياجات معينة أو اشباع حاجات معينة لدى الجماهير •

ويكون لكل منظمة عادة هدف محدد تعمل على الوصول اليه ، لذلك فانه يحدد للتقسيمات التنظيمية لكل منظمه اختصاصات واضحـة يكـون الغرض الاساسى لها هو تحقيق هذا الهدف ، ومن المعروف أن الاختصاصات تمثـــل المسئوليات المحددة لكل تقسيم تنظيمى سواء أكان ذلك التقسيم أدارة عامة أو ادارة أو قسما ، كما تعبر الاختصاصات عن الانشطة التى يجب أن تقوم بها الادارة أو القسم خلال عملها اليومى •

ثانيا : ماهى نظـم العمـل :

أنه لكى يتم القيام بالاختصاصات المحددة فى التنظيم الادارى فان الأمر يتطلب وضع نظام للعمل ، ويلاحظ أن كل جهاز ادارى يعمل فى ظل العـديد من النظم ، فهناك نظام الأفراد الذى يحدد اجراءات تعيين الأفراد ومرتباتهم وعلاواتهم وغير ذلك ، وهناك أيضا النظام المالى الذى يحدد اجراءات الايرادات والمصروفات وغير ذلك ، وهناك أيضا نظام المخازن الذى يحدد اجراءات دخول الاصناف الى المخزن واجراءات صرفها والرقابة عليها وجردها وغير ذلك ، هناك العديد من نظم العمل التى تتفق غالبا فى خصائص عامة كالآتى :

١ ـ تحديد العملية المستهدفة •

٢ ـ تحديد خطوات العملية والتى تتمثل فى الاجراءات •

٣ ـ كل اجراء يتطلب التسجيل فى وثيقة قد تكون فى شكل رسالة أو مذكرة أو استمارة أو قد يسجل الاجراء فى سجل معين •

٤ ـ لايعترف النظام عادة بأى اجراء شفوى ولكن لابد أن يسجل الاجراء ليكون سندا للقائم به أو سندا عليه •

ومن هنا تتضح أهمية الوثائق التى تعتبر الوعاء الاساسى لكل البيانات والاجراءات التى تمت فى المنظمة •

ثالثا : نظم تقليدية :

أن طبيعة العمل الإدارى أو المكتبى فى أى منظمة عبارة عن اتصالات مكتوبة فى شكل وثائق تتحرك فى اتجاهات مختلفة وترد الى الادارات والاقسام ، وتكون هذه الوثائق اما لطلب اتخاذ اجراء معين ، أو لمجرد الابلاغ ، أو قد تكون تشريعات وتعليمات ونظم عمل ، هذه الوثائق تأخذ مايسمى الدورة المستندية طبقا لنظام العمل الموضوع وبحيث تتم فيها جميع الاجراءات اللازمة ثم ينتهى بها المطاف الى الحفظ •

والحفظ التقليدى المتبع منذ أن توصل الانسان فى العصر الحديث الى أهمية الحفظ هو تجميع الوثائق فى ملفات بحيث يخصص كل ملف لموضوع أو أسم معين أو حالة معينة وهكذا ، وتتجمع فى كل ملف جميع الوثائق التى تنتمى اليه•

والحفظ هنا ليس لمجرد المحافظة على الأوراق بل للرجوع اليها عند الحاجة ، وتعتبر البيانات التى تتضمنها مجموعة ملفات خاصة بمنظمة ما ، رصيدا هاما لهذه المنظمة ، فهى تمثل الاجراءات التى اتخذت وجميع حالات النجاح والفشل والخبرات المختلفة والتى تكون محلا للرجوع بصفة منتظمة ولفترة من الزمن نحس بعدها أننا لسنا فى حاجة الى بعض الملفات فيتم تحويلها الى مخزن الحفظ حيث تظل لفترة اخرى فى هذا المخزن وهكذا تستمر هذه الدورة •

واذا نظرنا الى عملية الرجوع نظرة تحليلية فاننا سنجد أن ذلك يتم فى الحالات الآتية :

١ ـ قد يطلب الموظف المختص استيفاء الاشارات الموجودة فى المراسلة كالاشـارة الى مراسلة سابقة واردة أو صادرة للتعرف على جميع مراحل الموضوع ٠

٢ ـ وقد يكون الطلب هو التعرف على القاعدة التى تنظم اجـراء معينا وذلك بالرجوع الى القرارات أو التعليمات أو النظم فى هذا المجال ٠

٣ ـ ومن أهم حالات الرجوع الى الملفات هو أن يطلب الموظف المختص الوثائق المتعلقة بموضوع معين أو باسم معين ٠ وقد يكون طالب المعلومات على علم بالأرقام والتواريخ وقد لا يكون على علم بها ، ويتطلب ذلك من المسئول عن تنظيم الملفات أن يكون لديه الخبرة الفنية التى تساعده على توفير مثل هذه الطلبات عن طريق الفهارس ٠

٤ ـ وهناك حالة رابعة وهى حالة الرجوع للدراسة المتعمقة لغرض المقارنة أو التوصل الى المبادىء العامة التى تحكم اتجاها معينا ، وهذه الحـالة تتطلب الرجوع الى عدد من الملفات وربما الى مصادر أخرى غير الملفات ٠

رابعـا : مقومات نظام الحفظ التقليدى :

يتضح من العرض السابق أن طبيعة العمل المكتبى فى أى منظمة من حيث كونها عمليات اتخاذ اجراءات معينة وتجميع بيانات ومعلومات مفيدة فى المجال الذى تعمل فيه ، وحفظ الوثائق فى الملفات التى تكون محلا للرجوع لفترة من الزمن ، هذه الطبيعة تفرض وجود هذا النظام الذى لابديل له ٠ ويتكون هـذا النظام من المقومات الآتية : ـ

١ ـ سجلات تسجل فيها بيانات عن المراسلات الواردة والصادرة ويمكن عن طريقها التعرف على موقف هذه المراسلات خصوصا اذا كانت السجلات مهيأه لعملية المتابعة ٠

٢ ـ فهارس تتجمع فيها بيانات عن الملفات وتستخدم فيها أساليب التصنيف والترقيم العلمية بحيث يأخذ كل ملف رقما ، كما أن هذه الفهارس تمكن عن طريقها التعرف بسرعة وبسهوله على رقم الملف المطلوب ، ومن المعروف أن الفهارس تتنـوع من ناحية مضمونها ، فهنـاك الفهارس الموضوعية وفهارس الاسماء وفهارس المشروعات وغير ذلك ٠

٣ ـ الحفظ ، حيث تتجمع الملفات في ادراج أو دواليب وترتب ترتيبا رقميا طبقا للفهارس المستخدمة ، أو بأى طريقة أخرى من طرق الترتيب •

خامسا : معوقات ومشاكل :

ان أساليب الحفظ والاسترجاع التقليدى للبيانات التى تعتمد على استخدام الفهارس بأنواعها وأشكالها المختلفة لغرض تحديد رقم ملف الموضوع الذى يحتمل أن يجد فيه الباحث مايسعى اليه من البيانات والمعلومات ثم الرجوع الى الملف لاستقاء المعلومات ، هذا الاسلوب تنتابه المشاكل الآتية : ـ

١ ـ ان الباحث يكون فى حاجة الى معلومة محددة ، وقد تكون هذه المعلومة مجرد رقم أو تاريخ أو اسم معين يستغرق البحث عنها ساعات بين صفحات ملف أو اكثر •

٢ ـ أن الباحث قد يكون فى حاجة الى معلومات ذات مجال واسع مما يتطلب البحث فى ملفات متعددة •

٣ ـ أن الفهارس قد لاتكون وافيه بأغراض البحث أى أنها لاتوصل الى تحديد مكان البيانات والمعلومات ، وأبسط وأهم أسباب عدم وفائها هو الخطأ فى اختيار طريقة التصنيف المطبقة فى الفهارس كأن تستخدم الطريقة الاسمية حيث تكون الطريقة الموضوعية هى المطلوبة ، أى أن الحاجة الى المعلومات تكون طبقا للموضوع وليس طبقا للاسم •

٤ ـ أن عدم انتظام الحفظ من حيث مركزيته أو لامركزيته ، وعدم مراعاة العوامل التى تؤيد استخدام احدى الطريقتين دون الأخرى ، هذا بالاضافة الى عدم مراعاة مبدأ هام من مبادىء التنظيم الادارى وهو التنسيق فى حالة استخدام الطريقة اللامركزية ، كل هذا ينتج عنه بعثرة مصادر المعلومات مما يجعل الوصول اليها صعبا •

٥ ـ أن الملفات بشكلها وأوضاعها الحالية من حيث : ـ

(أ) عدم تطبيق أساليب الفرز والترحيل والاستهلاك عليها بصفة مستمرة •

(ب) تضخمها •　　　　(جـ) افتقادها •

(د) عدم انتظام الحفظ فيها •

هذه الأوضاع وغيرها تجعل عملية الرجوع الى الملفات صعبة كما أن الوصول الى المعلومات المطلوبة يكون فى أحوال كثيرة عملية شاقة ومجهدة •

بالاضافة الى ما سبق فان الادارة التقليدية لازالت مصرة على استخدام مصدرين أساسيين لاستقاء معلوماتها ، فالمعلومات الموضوعية تستقى من الملفات وقد عرضنا أوضاعها ، والمعلومات الكمية تستقى من المصادر الاحصائية وكلنا يعرف قصورها أما ماعدا ذلك من المصادر فانها مهملة اهمالا كاملا ، أو اهمالا جزئيا •

وان اى قصور أو نقص فى أمداد الادارة بما يلزمها من بيانات ومعلومات يعنى تعريضها الى اتخاذ قرارات غير سليمة أو ناقصة مما يؤثر تأثيرا سيئا على المنظمة •

سادسا : اهمية الوثائق للمنظمة :

ويتم تدفق البيانات والمعلومات خلال عمليات الاتصال داخل المنظمة وقد تكون هذه البيانات والمعلومات فى شكل مراسلات أو تقارير أو مطبوعات أو تعليمات أو ما شابه ذلك ، يتم تبادلها بين الوحدات الادارية المختلفة حيث يطلع عليها المختصون ثم ينتهى بها المطاف الى الحفظ أما طرف المختصين أو فى وحدات الحفظ التى يكون بها عادة فهارس يمكن بها تصنيف هذه المواد فى مجموعات وتسهيل الرجوع اليها عند الحاجة •

ونظرا لما تتميز به المحفوظات من أنها تعتبر المصدر الاساسى لأمداد المختصين بما يلزمهم من بيانات ومعلومات ، لذلك فانه من الضرورى الاهتمام بها خلال عمليات انشائها وتداولها وحفظها وتيسير الرجوع اليها وتخزينها والتصرف فيهـا ••

ومن الملاحظ أن العمل فى أى مكتب ادارى فى المنظمة يتمثل فى مجالين اساسيين : ــ

١ ــ اتخاذ اجراءات محددة طبقا لنظام العمل المتبع •

٢ ــ تجميع بيانات ومعلومات للرجوع اليها عند الحاجة ، ومن المعروف أن لكل مكتب اختصاص محدد طبقا للتنظيم الادارى الموضوع ، ويقوم كل مكتب

باختصاصاته طبقا لنظام العمل الذى يحدد الاجراءات التى تتم فى كل عملية ، ويتطلب كل اجراء بالضرورة وثيقة ليسجل فيها ، فاما أن تنشأ وثيقة خاصة أو يسجل الاجراء فى وثيقة سبق أنشاؤها ، ومن الملاحظ أن بعض العمليات تكون بسيطة تتطلب اجراء واحدا أو اثنين ، وبعضها الآخر يتطلب ربما عشرات الاجراءات ، وقد تتم هذه الاجراءات خـــلال فترة زمنية طويلة مما يستلزم العمل على تجميع وثائق كل عملية للتعرف على تطوراتها •

وتكون الاتصالات المكتوبة عادة فى شكل مراسلات من أصل وصورة يصدر الاصل الى الجهة الموجهة اليها وتحفظ الصورة كمرجع فى ملف العملية ، أو قد تكون فى شكل استمارة من أصل وصورة واذا كانت الاستمارة من أصل فقـــط فانها ترفق عادة بخطاب ارفاق من أصل وصورة يتضمن بيانات عن هذه الاستمارة وهكـذا •

وهنا تظهر أهمية الحفظ المنظم الذى يمكن عن طريقه الوصول الى وثائق اى موضوع عند الحاجة اليها وذلك فى المجالين الآتيين : ـ

١ ـ ان الوثائق الناتجة عن نشاط أى منظمه يكون لها عادة اغراض محددة خلال الاحداث المختلفة فهى قد تتضمن التزامات او حقوقا أو واجبات وهى من هذه الناحية تكون ادلة أثبات قانونية يمكن الاعتداد بها ، كذلك فـــان وجود أى وثيقة مع غيرها من الوثائق السابقة لها واللاحقة عليها وفى منظمة معينة وتحت « ولاية قانونية » لهذه المنظمة يعطيها قدرا كبيرا من الحجية القانونية •

٢ ـ تعتبر مجموعة الوثائق الخاصة بنشاط أى منظمة مصــدرا اساسيا مـن مصادر البيانات والمعلومات اللازمة سواء بالنسبة للعمل اليومى ، أو بالنسبة للادارة العليا لاتخاذ القرارات السليمة فى التوقيت المناسب ، أو بالنسبة لمـا تتضمنه من بيانات لازمة لعمليات التخطيط •

الفصـــل الثانى

مجـــــالات تنظيـــم المحفـــوظات

أولا : مــاذا يعنى تنظيم المحفوظات ٠

١ ـ ايجاد وحدات مختصه باعمال المحفوظات تستقبل المراسلات المتداولةوتعتنى بها خلال تسجيلها وتسليمها وفهرستها وحفظها وتسهيل الرجوع اليها ٠

٢ ـ اعــداد نظم تلبى احتياجات العمل ٠

٣ ـ توفير الأفراد المدربين اللازمين للعمل ٠

٤ ـ توفير الامكانات المادية اللازمة من معدات وادوات وأماكن ٠

ثانيــا : ماهــو اساس التنظيم :

١ ـ نظام العمل الذى يصدر فى شكل دليل اجراءات يتضمن عرضا تفصيليا للاجراءات وذلك بترتيب العمليات ترتيبا منطقيا ثم عرض اجراءات كـــل عملية مع ابراز النقاط الآتية :

(أ) أهمية الاجراء (كلما تطلب الامر ذلك)

(ب) من الذى يقوم بالاجراء

(ج) خطوات الاجراء

(د) مكان القيام بالاجراء

(هـ) وقت القيام بالاجراء (كلما تطلب الأمر ذلك)

٢ ـ الافراد اللازمون للقيام بالعمل ، مع مراعاة جانبين هامين هما :

(أ) أن يكون الافراد مؤهلين علميا عن طريق الحصول على مؤهلات مناسبة، وأن يكونوا مؤهلين عمليا عن طريق الدورات التدريبية أو ممارسة للعمل لفترة مناسبة ٠

(ب) أن يتناسب عدد الافراد مع حجم العمـل المتوقع وذلك عن طريق استخدام معدلات الاداء (سنفرد فصلا خاصا لمعدلات الاداء وهو الفصل الخامس فى القسم الثانى) ٠

٣ ـ أن تكون الامكانات المادية من معدات وادوات وافية بأغراض العمل •
(سنفرد فصلا خاصا للمعدات والادوات وهو الفصل الحادى عشر فى القسم الثانى) •

ثالثا : اختصاصات وحدة المحفوظات فى النظام المركزى •

أن اتباع النظام المركزى للمحفوظات فى أى منظمة يعنى وجود وحدة محفوظات تختص بجميع أعمال المحفوظات كالآتى :

١ ـ استقبال جميع المراسلات الواردة من خارج المنظمة وتسليمها الى الادارات داخل المنظمة •

٢ ـ استقبال جميع المراسلات الصادرة خارج المنظمة وتسجيلها وتوزيعها الى الجهات المرسلة اليها •

٣ ـ حفظ جميع ملفات ووثائق المنظمة وفهرستها طبقا للفهارس التى توضع لذلك والمحافظة عليها وتيسير الرجوع اليها للباحثين •

ومن الملاحظ بصفة عامة أن النظام المركزى اصبح حاليا نادر الوجود •

رابعا : اختصاصات وحدة المحفوظات فى النظام اللامركزى •

ان اتباع النظام اللامركزى للمحفوظات فى أى منظمة يعنى وجود وحدة محفوظات عامة ومكاتب حفظ محلية داخل الادارات وتختص وحدة المحفوظات العامة بما يلى :

١ ـ استقبال جميع المراسلات الوارده للمنظمة وتسجيلها وتسليمها الى الادارات المختصة داخل المنظمة •

٢ ـ استقبال جميع المراسلات الصادرة خارج المنظمة وتسجيلها وتوزيعها الى الجهات المرسلة اليها •

٣ ـ تخزين جميع أنواع وثائق المنظمة من ملفات وسجلات وغيرها والمحافظة عليها وتيسير الرجوع اليها للباحثين عند الحاجة •

اما بالنسبة لمكاتب الحفظ المحلية داخل الادارات فانها تختص بما يلى :

١ ـ استلام المراسلات الواردة الى الادارة وتسجيلها وفهرستها وعرضها وتسليمها الى المختصين داخل الادارة •

٢ ــ استلام جميع المراسلات الصادرة وتسجيلها وتسليمها الى وحدة المحفوظات العامة لتوزيعها الى الجهات المرسلة اليها •

٣ ــ حفظ جميع ملفات ووثائق الادارة وفهرستها طبقا للفهارس التى توضع لذلك والمحافظة عليها وتيسير الرجوع اليها للباحثين •

٤ ــ متابعة المراسلات الواردة والصادرة للتأكد من أنه قد تم اجراء اللازم فيها وأنها حفظت فى ملفاتها طبقا للفهارس التى توضع لذلك •

خامسا : ملاحظات على تطبيق المركزية واللامركزية للمحفوظات :

اذا درسنا طريقة تطبيق نظامى المركزية واللامركزية فى مجموعة من المنظمات فاننا يمكن ان نلاحظ مايلى : ــ

١ ــ ان النظام المركزى الكامل يندر وجوده حاليا فى أى منظمة ، ولكنه يمكن أن يوجد فى احد فروع المنظمة حيث يكون حجم الوثائق صغيرا نسبيا •

٢ ــ تتحول كثير من الأجهزة من النظام المركزى الى النظام اللامركزى أو العكس دون دراسة للاحتياجات الفعلية للعمل ، أو لظروف الوحدات التى تستخدم المحفوظات •

٣ ــ فى كثير من الأجهزة التى تطبق النظام اللامركزى يلاحظ عدم تحديد مستوى المحفوظات المحلية والتى تكون غالبا فى احد المستويات الآتية :

(أ) محفوظات على مستوى الادارة العامة (أى فى مكتب المدير العام) •

(ب) محفوظات على مستوى الادارة •

(جـ) محفوظات على مستوى القسم •

(د) محفوظات على مستوى المكتب •

(هـ) محفوظات لدى الافراد أى أن كل موظف يحتفظ بأوراقه ، وهو أسوأ شكل لها •

٤ ــ عدم وجود أى نوع من الرقابة على المحفوظات المحلية فى النظام اللامركزى مما ينتج عنه ما يأتى :

(أ) عدم أمكان تحديد المسئولية فى حالة ضياع أى ملف أو أية أوراق •

(ب) عدم امكان الرقابة على محتويات الملفات •

(ج) عدم وجود رقابة على استخدام قواعد الفهرسة مما يجعل أوراق الموضوع الواحد مبعثرة فى أكثر من ملف •

٥ ــ أختلاف نظم الفهرسة والحفظ فى المنظمة الواحدة •

٦ ــ قيد المراسلة الواحدة الواردة أو الصادرة أكثر من مرة واعطاؤها أكثر من رقم

الفصـــل الثالث

اجــراءات العمــل فى المراسلات الوأردة والصادرة

أولا : طبيعة الاجراءات :

طالما أن الاجراءات تتم طبقا لنظام العمل الموضوع ، فأن الافراد المنوط بهم العمل ، عليهم أن يعملوا على استيفاء هذه الاجراءات على قدر الامكان ، حتى لايتعرضون للمساءلة نتيجة أى تقصير أو نقص فيها ، ولكن هناك جانبين هامين فى هذا المجال هما :

١ ـ أن بعض نظم العمل قد تم وضعها من فترة طويلة ولم يدخل عليها أى تعديل أو تطوير كما لم يتم تقييمها لمواجهة الظروف المتغيرة ، ومثل هذه النظم قد تكون اجراءاتها مطولة أو معقدة ، أو قد تتداخل مع اجراءات نظم عمل أخــرى •

٢ ـ أن الانسان بطبيعته يميل الى التمسك بالاجراءات وبصفة خاصة فى الحالات التى يرى فيها اثباتا لذاته ، لذلك فهو يدعم هذه الاجراءات بما يعتقد أنــه يعطيه القوة والتحكم فى الآخرين ، وهذا أيضا يجعل الاجراءات فى كثير من المنظمات معقدة ومطولة •

ثانيا : الاجراءات التقليدية فى المراسلات الوأردة :

١ ـ فى وحدة المحفوظات العامة (أو السكرتارية العامة) :

(أ) استلام الظروف الواردة عن طريق مكاتب البريد أما باليد أو بالتوقيع على حوافظ البريد المسجل •

(ب) استلام المراسلات الواردة باليد بالتوقيع على دفاتر التسليم •

(ج) فتح الظروف واستخراج المراسلات ومراجعة محتوياتها وختمها بخاتم الوارد •

(د) قراءة المراسلة لتحديد الادارة المختصة •

(هـ) تسجيل اسم الادارة المختصة على المراسلة •

(و) تسجيل المراسلات فى سجل المراسلات الواردة وأعطائها ارقاما مسلسلة من هذا السجل •

(ز) تسجيل المراسلات مرة ثانية فى دفاتر التسليم لتسلبمها الى الادارت المختصة •

٢ ـ فى الادارة المختصة :

(أ) استلام المراسلات الواردة بالتوقيع على دفاتر التسليم •

(ب) عرض المراسلات على المديرين والرؤساء المختصين •

(ج) تسجيل المراسلات مرة ثالثة فى سجل وارد الادارة •

(د) تسليم المراسلات الى الموظفين المختصين بالتوقيع على سجل الوارد •

(هـ) يقوم المختصون باتخاذ الاجراءات اللازمة فى المراسلات وذلك مـا بالرد عليها أو أى اجراء آخر •

(و) تحفظ المراسلات الواردة وصور المراسلات الصادرة أمـا فى مجموعة ملفات الادارة او قد تحفظ طرف الموظف المختص •

ثالثا : الاجراءات التقليدية فى المراسلات الصادرة :

١ ـ فى الادارة المختصه :

(أ) يجهز كل موظف المراسلات الصادرة الخاصة به من أصل وعدد من الصور غير محدد فى كثير من المنظمات ، وقد يقوم بتسجيلها فى دفتر تسليم خاص به ثم يسلمها الى مندوب الادارة التى يعمل بها •

(ب) يقوم مندوب الادارة بتسجيل المراسلات مرة أخرى فى سجل صادر أو دفتر تسليم آخر ثم يسلمها الى وحدة الصادر العام فى المنظمة •

(ج) يقوم موظف وحدة الصادر العام بتسجيل المراسلات الصادرة فى سجل صادر عام ويعطيها أرقاما مسلسلة على الاصل والصور •

(د) يفصل أصول المراسلات الصادرة عن الصور ، ثم يعيد الصور الى الادارات •

(هـ) يجهز ظرفا لكل مراسلة صادرة ويضع المراسلة داخل الظرف •

(و) يتم تصدير الظروف الى الجهات الموجهه اليها عن طريق التسليم باليد أو عن طريق مكاتب البريد •

رابعا : ملاحظات عامة على الاجراءات التقليدية ق المراسلات الواردة والصادرة السابق عرضها •

١ ـ كثرة الاجراءات فقد تمر المراسلة الواحدة بأكثر من عشرة اجراءات ممـــا يتسبب فى بطء حركتها وتأخير اتخاذ الاجراء فيها •

٢ ـ تكرار بعض الاجراءات فقد تسجل المراسلة الواردة أو الصادرة أكثر من مرة فى أكثر من سجل ، وتأخذ أكثر من رقم •

٣ ـ العرض على أكثر من رئيس أو مدير وتأشير كل منهم بما يراه على المراسلة•

٤ ـ النماذج المستخدمة من سجلات ودفاتر اغلبها مصممه من عشرات السنين ولم يطرأ عليها أى تعديل لمواجهة متغيرات العمل ، كما أن غالبية المنظمات لاتهتم بتقييم مدى فاعلية هذه النماذج •

٥ ـ يتطلب الأمر اعادة النظر فى هذه الاجراءات وتبسيطها ، كما يتطلب الامـر تصميم نماذج جديدة تفى بكافة احتياجات العمل ، وقد قمنا خلال مئات من عمليات تنظيم وحدات المحفوظات فى منظمات حكومية وشركات بوضع انماط من الاجراءات يمكن الاستفادة بها فى العـديد من هـذه المنظمات ، وبطبيعه الحال فان هذه الانماط يمكن تعديلها طبقا لظروف واحتياجات كل منظمة •

٦ ـ كذلك فان هناك نواحى لايهتم بها فى هذه الاجراءات مثل اجراءات المتابعة واجراءات العرض والأبلاغ ، وهذه سيتم تضمينها فى النمط المقترح •

خامسا : النمط المقترح لأجراءات المراسلات الواردة والصادرة كمرحلة اولى ويمكن ان يتم تطويرها فى مرحلة تألية سنبينها فيما بعد ، وذلك كالآتى :

١ ـ اجراءات المراسلات الواردة :

(أ) يتم استقبال جميع المراسلات الواردة فى وحدة المحفوظات العـــامة (او وحدة السكرتارية كما يسميها البعض) سواء أكان ذلك عن طريق الاستلام بالتوقيع على دفاتر التسليم أو عن طريق مكاتب البريد •

(ب) تفتح الظروف وتراجع محتوياتها وتختم كل مراسلة بخاتم البريد الوارد فى أسفل المراسلة (نموذج رقم ١) •

(ج) يتم قراءة كل مراسلة لتحديد الادارة المختصة ، ثم يسجل اسم الادارة فى الخانة الخاصة بذلك فى الخاتم ، كما يسجل تاريخ اليوم فى الخاتم •

(د) اذا كان موضوع المراسلة يخص أكثر من ادارة أو كان الموضوع يهم أكثر من ادارة العلم به ، فانه يجب أن تصور نسخ من المراسلة الاصلية بعدد هذه الادارات ، واعتبار كل منها كأنها مراسلة واردة والتأشير على المراسلة الاصلية بأسماء الادارات التى تم ابلاغها فى الخانة الخاصة بذلك فى الخاتم ، كما يسجل تاريخ اليوم فى الخاتم •

(هـ) تقسم المراسلات حسب الادارات بحيث تتجمع مراسلات كل ادارة سويا •

(و) تسجل المراسلات فى سجل الوارد العام (نموذج رقم ٢) مع ملاحظة أنه اذا كان المتوسط اليومى للمراسلات الواردة أكثر من ٥٠ مراسلة فان سجل الوارد العام يكون من أصل ثابت وصورة مشرشرة ، أما اذا كان المتوسط اليومى اقل من خمسين مراسلة فلا داعى لان يكون سجل الوارد العام من أصل وصورة •

(ز) اذا كان سجل الوارد العام من أصل وصورة فانه يمكن ان يخصص لكل ادارة صفحة أو أكثر حسب عدد مراسلاتها ، وفى هذه الحالة يتم تسجيل المراسلات الخاصة بجميع الادارات كل مجموعة فى الصفحة أو الصفحات المخصصة لها بدون ترقيم ، وبعد انتهاء عملية التسجيل فانه يتم وضع الارقام المسلسلة أمام المراسلات ، كذلك فانه يمكن أن يخصص لكل ادارة سجل خاص بها اذا كان عدد المراسلات الخاصة بكل ادارة كبيرا •

(ح) يتم تسليم المراسلات الى مكاتب المحفوظات المحلية فى الادارات وذلك بالتوقيع على سجل الوارد ، واذا كان السجل من اصل وصورة فانه يتم نزع الصورة المشرشرة من السجل وارفاقها بالمراسلات الواردة •

(ط) اذا كان الاستلام بالتوقيع على السجل بدون صورة فانه يتم تسجيل المراسلات مرة أخرى فى سجل وارد داخلى •

(ى) يسجل على كل مراسلة رقم ملف موضوعها من واقع الفهارس الموضوعة للملفات ، وذلك فى الخاتم •

خاتم الوارد

التاريخ : ....
الرقم : ....
الاختصاص : ....
رقم الملف : ....

نموذج رقم (١)

سجل المراسلات الواردة — نموذج رقم (٢)

التاريخ	رقم مسلسل	الجهة الواردة منها	الخطاب الوارد		مرفقات	الموضوع	جهة الاختصاص	التوقيع	رقم الملف	تأشيرات الإجراء				[illegible]	[illegible]
			الرقم	التاريخ						[illegible]	الرقم	التاريخ	الجهة	[illegible]	[illegible]
٣ سم	٢ سم	٤ سم	٢ سم	٢ سم	١ سم	١ سم	٣ سم	٢ سم	٢ سم	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

(ك) تعرض المراسلات على المدير أو الرئيس المختص للتأشير على كل مراسلة بما يراه •

(ل) تسلم المراسلات الى الموظفين المختصين داخل الادارة بالتوقيع على صورة سجل الوارد العام أو سجل الوارد الداخلى حسب الاحوال •

(م) المراسلات الواردة الداخلية أى من الادارات داخل المنظمة نسجل فى سجل وارد داخلى فى الإدارة ، وتعامل نفس معاملة المراسلات الواردة الخارجية •

٣ ـ اجراءات المراسلات الصادرة :

(أ) يقوم الموظفون المختصون باتخاذ الاجراءات اللازمة فى المراسلات طبقا لنظم العمل المطبقة •

(ب) فقد يكون الاجراء هو لمجرد العلم حيث يقوم المختص بالتأشير على المراسلة بالعلم تمهيدا لحفظها او قد يكون الاجراء بتسجيل بيان معين والتأشير على المراسلة بما تم من اجراء تمهيداً لحفظها ، أو قد يكون الاجراء باعداد مذكرة أو كتابة مراسلة ردا على المراسلة الواردة أو ملء نموذج أو استمارة أو أى أجراء آخر ، ثم يؤشر على المراسلة بما تم فيها من اجراء تمهيدا لحفظها •

(ج) المراسلات الصادرة التى تحرر تكون عادة من أصل وصورتين وذلك بخلاف الصور المبلغة الى الجهات التى يهمها موضوع المراسلة •

(د) يسجل على كل مراسلة وصورتيها رقم ملف الموضوع وتسلم المراسلات الصادرة الى الموظف المختص فى مكتب المحفوظات المحلى داخل الادارة •

(هـ) يخصص فى كل مكتب محفوظات سجل صادر (نموذج رقم ٣) تسجل فيه جميع المراسلات الصادرة من الادارة ويسجل على كل مراسلة وصورتيها وصورها المبلغة رقم الصادر والتاريخ •

(و) تنزع الصورتان عن الأصل لتحفظ احداهما فى ملف الموضوع وتحفظ الاخرى فى ملف مجموعة صور الصادر ، وهذه المجموعة يفضل وجودها فى مكتب المحفوظات المحلى ، وأن كان البعض يرى أن تكون موجودة فى وحدة المحفوظات العامة •

(ز) يفضل أن يقوم المختص بالصادر فى مكتب المحفوظات المحلى بالادارة

نموذج رقم (٣) سجل المراسلات الصادرة

التاريخ	رقم مسلسل	مرفقات	الجهة الصادر اليها	الموضوع	الادارة الصادر منها	رقم الملف	طريقة التصدير	ملاحظات
٢ سم	٢ سم	١½ سم	٤ سم	٨ سم	٥ سم	٢ سم	٢ سم	٣ سم

بتجهيز ظرف لكل مراسلة يبين عليه عنوان الجهة الموجه اليهـــا المراسلة مع أدخال كل مراسلة داخل ظرفها •

(ح) تسلم المراسلات الصادرة الى وحدة المحفوظات العامة ســواء داخـل الظروف أو بدون ظروف بالتوقيع على سـجل الصادر الخاص بالادارة •

(ط) المراسلات الصادرة الى جهات قريبة يمكن التسليم اليها باليد ، تسجل فى دفتر التسليم (نموذج رقم ٤) لتسلميها بالتوقيع على هـــذا الدفتر •

(ى) المراسلات الصادرة الى جهات بعيدة تلصق عليها الطوابع ثم تسجل فى دفتر البريد المسجل (نموذج رقم ٥) من أصل وصورتين حيث تسلم الى مكتب البريد بالتوقيع على صورتى الدفتر وختمها بخاتم البريد • وسحب الاصل ، وتنزع أحـدى الصورتين لتضـم الى مستندات طوابع البريد وتبقى الصورة الاخرى فى الدفتر •

سادسا : التطوير المقترح لاجراءات المحفوظات التقليدية :

لقد قامت الدول المتقدمة بتطوير اجراءات المحفوظات منذ أكثر من ثلاثين عاما ، وذلك على أساس أن يتم التعامل فى ظروف مغلقة ، وذلك بان تقـوم وحدات الوارد باستلام المظاريف وهى مغلقة وتسليمها للادارات وهى مغلقة ، وتقوم كل ادارة بفتح الظروف والجراء اللازم فيها وبذلك يمكن توفير الكثير من الوقت والجهد •

كذلك يتم تطوير اجراءات الصادر على أساس أن تقوم الادارات بتجهيز مراسلاتها ووضعها فى ظروف واغلاقها وتسليمها الى وحدات الصادر لتصديرها •

ونأمل أن نبدأ فى تجربة هذا التطوير حتى يمكن تجنب مايحدث من تعطيل للمراسلات خلال الاجراءات المتعددة والمعقدة •

(نموذج رقم ٤) دفتر تسليم المراسلات الصادرة باليد

التاريخ	الرقم	مرفقات	الجهة المصدر إليها	التوقيع	اسم الموقع
٣سم	٢سم	١سم	٥سم	٢سم	٢سم

دفتر البريد المسجل (نموذج رقم ٥)

رقم مسلسل	رقم الصادر	الجهة المرسل اليها	العنوان	قيمة الطوابع		طريقة التصدير
				مليم	جنيه	
٣سم	٣سم	٥سم	٥سم	١سم	١سم	١سم

تسلمت المظاريف المبينة بعاليه وعددها ———————— مظروفا

توقيع موظف البريد

الفصـــل الرابـــع

متابعـــة المراســـلات الواردة والصادرة

اولا : الغرض من المتابعة :

١ ـ متابعة العاملين للتأكد من أن ما يتسلمه كل منهم من مراسلات يتم فيـــه اجراء اللازم فى الوقت المناسب خلال المدة المحددة لاتخاذ الاجراءات •

٢ ـ متابعة العمل داخل الوحدة الادارية للتأكد من أن جميع مايرد الى هـــذه الوحدة من مراسلات يتم اجراء اللازم فيه فى الوقت المناسب وخلال المدة المحددة لاتخاذ الاجراءات •

٣ ـ تذكير المختصين بما قد يكون لديهم من مراسلات متخلفة ، ومعاونتهم اذا استلزم الأمر ذلك •

ثانيا : مستلزمات المتابعة :

١ ـ تستغرق عمليات المتابعة كثيرا من الوقت والجهد ، ويجب أن ينظر اليهـا على هذا الاساس ، كذلك فانه من الضرورى أن يخصص لها أيد عاملة كافية حتى يمكن الاستفادة من نتائجها •

٢ ـ يجب أن يتضمن سجل الوارد (نموذج رقم ٢) خانات للمتابعة وهى ثلاث خانات كالآتى :

(أ) خانة للرد وهى التى يسجل فيها بيان ما تم من اجراء فى المراسلة الواردة ، ويتضمن البيان رقم الرد وتاريخه والجهة المصدر اليها •

(ب) خانه للحفظ ويسجل فيها تاريخ الحفظ للمراسلة فى الملف •

(جـ) خانه مرات المتابعة ويسجل فيها تاريخ كل عملية متابعة ، والمفروض الا تزيد عمليات المتابعة عن مرتين •

٣ ـ أن تحدد مدة يجب خلالها أن يقوم العاملون فى الوحدة الادارية باجراء اللازم نحو ما يتسلمونه من مراسلات وتتراوح هذه المـدة بين ثلاثة أيـام فى

الأجهزة التى تتميز أعمالها بالسرعة وأسبوع فى الأجهزة التى تكون أعمالها عادية ، ويجب أن نشير هنا الى أمرين هامين همـا :

(أ) أن بعض المراسلات أو البرقيات تكون لها صفة الاستعجال لارتباطها بموعد قريب ، ولتفادى الوقوع فى مسئولية التأخير ، فان هذا النـوع يجب أن يتم اجراء اللازم فيه بمجرد تسليمه الى العاملين المختصين ٠

(ب) أن بعض المراسلات أو المذكرات قد تحتاج الى عمل بحث يستلزم تجميع بيانات من جهات متعددة وترتيبها ودراستها ، ومثل هذه المراسلات يجب أعطاء العاملين فيها مهله كافية للقيام بدراستهم ٠

ثالثا : اجراءات متابعة المراسلات الواردة :

١ ـ التسـديد :

الخطابات الواردة التى يتم اجراء اللازم فيها ، تحول الى المختص بالمتابعة ليقوم بالتسديد أمام كل منها فى سجل قيد الوارد ، فاذا كانت المراسلة لمجرد العلم وقد أشر عليها المختص بالحفظ فانه يسدد أمامها فى خانة الحفظ بتاريخ حفظها ، اما اذا كانت المراسلة قد اتخذ فيها أى أجراء آخر فانه يجب التاشير فى سجل الوارد بهذا الاجراء ٠

٢ ـ مذكرات المتابعة :

(أ) اذا كانت المدة المحددة لانهاء الاجراءات فى المراسلة هى أسبوع مثـلا فان على المختص بالمتابعة أن يمر على سجل الواردثلاث مرات أسبوعيا (السبت والأثنين والاربعاء) لحصر المراسلات التى يكون قد مضى اسبوع على تسليمها الى المختصين فى الوحدة ولم يتم اتخـاذ اجراء فيها سواء بالحفظ أو بكتابة مراسلة ٠

(ب)تستبعد المراسلات التى يتاكد من أنها تكون واردة لمجرد العلم مثل المنشورات وصور المراسلات المبلغة للعلم وما شابه ذلك ٠

(ج) تفرغ هذه المراسلات فى مذكرات متابعة مبدئية (نموذج رقم ٦) ٠

(د) تراجع المذكرة المبدئية على ملفات موضوعات المراسلات للتأكد من أنه لم يتم الرد عليها ٠

(هـ) يتم أتصال شخصى بالمختصين فى الوحدة الادارية للتفاهم معهم على مصير المراسلات التى تسلموها طبقا للمذكرة المبدئية ٠

(و) المراسلات التى يتأكد عدم الرد عليها أو عدم حفظها فى ملفاتها تحرر بها مذكرة متابعة أولى من أصل وصورة وترسل الى رئيس الوحده الادارية التى تسلمت الخطابات •

(ز) يؤشر أمام كل مراسلة بتاريخ تحرير مذكرة المتابعة الاولى •

(ح) اذا لم يتم اتخاذ اجراء فى أى مراسلة بعد ثلاثة أيام من تاريخ تسليم مذكرة المتابعة الاولى • تعمل مذكرة متابعة ثانية من أصل وصورتين يعرض الاصل على الرئيس العام للوحدة (المدير العام ــ وكيل الوزارة ــ رئيس مجلس الادارة ــ حسب الأحوال) وتسلم صورة الى رئيس الوحدة الادارية المختصة وتحفظ الصورة الثانية طرف المختص بالمتابعة •

نموذج رقم (٦)

مذكرة متابعة المراسلات الواردة

رقم الخطاب	الجهة الوارد منها	تاريخ التسليم	المستلم

الى

المراسلات الموضح أرقامها بعالية سلمت اليكم فى التواريخ الموضحة قرين كل منها ، وحيث انه لم يرد الى المحفوظات مايدل على اتخاذ اجراء فيها ، لذا نرجو التكرم بافادتنا عما تم فيها والتنبيه بحفظها فى ملفات موضوعاتها •

صورة مرفوعة للسيد .... للتفضل بالاحاطة

---

٣ ــ متابعة المتابعة :

على الرؤساء العامين أن يتخذوا اجراءات حازمة اذا تبين لهم وجود أى تقصير من المختصين فى أنهاء مالديهم من مراسلات ، أما اذا تبين لهم أن موضوعا ما ، يحتاج لدراسة فان عليهم أن يعطوا المختص مهلة كافية لاجراء هذه الدراسه •

رابعا : مراجعة سجلات القيد ودفاتر التسليم :

(أ) يجب مراعاة استمرار مراجعة سجلات القيد ودفاتر التسليم للتأكد من أن جميع المراسلات التى قيدت فيها قد سلمت الى الاقسام المختصة ٠

(ب) مديرو ورؤساء المحفوظات المختصون مسئولون عن مراجعة السجلات والدفاتر الخاصة بموظفيهم وعليهم اتخاذ الاجراءات اللازمة عند اكتشاف أى نقص فى هذه السجلات ٠

خامسا : التذكير واعادة العرض :

يمكن أن تحتفظ أقسام المحفوظات بمفكرة سنوية عادية أو طبقا للنموذج رقم (٧) تستعمل بالطريقة الآتية :

(أ) يجوز للموظفين المختصين أن يؤشروا على صورة أى مراسلة صادرة يرون ضرورة متابعتها وذلك باعادة عرضها بعد مدة يحددونها ، ويمكن أن يتم ذلك بالنسبة لأى مراسلة واردة ٠

(ب) يجب على الموظف المختص باعادة العرض أن يتأكد من أن المراسلة المؤشر عليها باعادة العرض قد كتب عليها رقم ملف موضوعها وأن يقوم بحفظها فى ملفها ، واذا لم يكن ملفها موجودا فى المحفوظات فانه يجب حفظها فى ملف مؤقت ٠

(جـ) يقيد المختص بيان هذه المرسلة فى تاريخ الاعادة فى المفكرة السنوية ٠

(د) يقوم المختص يوميا بمراجعة صفحات المفكرة السنوية ، ثم يعمل قائمة بالملفات المحفوظ بها أوراق مطلوب اعادة عرضها ٠

(هـ) تقيد الملفات فى سجل خاص وتسلم الى المختصين ، وعليه أن يتأكد من وجود هذه الأوراق داخل الملفات قبل تسليمها ٠

المفكـــرة السـنوية **نموذج رقم (٧)**

التـــاريخ :

رقـــم الملف	رقـــم الصفحة	رقـــم الخطــاب	وارد من او صـــادر الى	الموضـــوع	الجهة المختصة
٢ سم	١ سم	٢ سم	٥ سم	٥ سم	٣ سم



الفصـــل الخامس

أســس التصنيــف

أولا : ماذا قبل التصنيف :

يعتبر التصنيف العمود الفقرى لعملية الفهرسة ، لذلك فانه من الضرورى أن يكون لدى المصنف / المفهرس الخبرة العلمية والعملية بماهية التصنيف حتى تتم مراحله بطريقة منتظمة ٠

واذا كانت اجراءات تداول المراسلات الواردة والصادرة والمتابعة تهدف الى ضبط مسار المراسلات لضمان وصولها فى النهاية الى مرحلة الحفظ ، فان اجراءات الحفظ تعتبر نقطة البداية لتصنيف هذه المراسلات وفهرستها تمهيدا لحفظها فى ملفاتها الصحيحة مما يسهل استرجاعها عند الحاجة ، لذلك فانه من الضرورى الاهتمام باجراءات الحفظ من ناحية تحديدها والتدقيق فى تطبيقها لما لها من أهمية كبيرة ٠

ثانيا : كيف يتم التصنيف عمليا ؟

بعيدا عن قواعد ومبادىء التصنيف سنحاول التعرف على الطريقة التلقائية التى نواجه بها متطلبات العمل ، فحين تتجمع لدى أى موظف مجموعة من الوثائق فانه لتسهيل البحث فيها يقوم بتقسيمها الى مجموعات لكل مجموعة موضوع معين أو مجال معين ، وتلعب متطلبات العمل دورا هاما فى عملية التصنيف المبدئية هذه ، فاذا كانت مجموعة الوثائق تتعلق بتنفيذ مشروع معين فانه يجمع هذه الوثائق فى غلاف يخصص لوثائق هذا المشــروع ، كذلك اذا كــان العمل يتعلق بالتعامل مع عميل معين فانه يفتح ملفا لهذا العميل ٠

وتتنوع مجالات العمل فى كل منظمة بدرجة كبيرة كما تتنوع مجالات العمل فى كل ادارة طبقا للانشطة التى تتم فى كل منها ، ويتطلب ذلك بصفة مستمرة مايلى :

١ – تحديد موضوع أو مجال الملف بحيث يتمشى مع الانشطة التى تتم فى الادارة •

٢ – كلما تضخمت الوثائق المحفوظة فى أى ملف وتبين وجود موضوعات فرعية تكون محل اهتمام العمل فانه من الضرورى اعادة تصنيف وثائق الملف وفتح ملفات فرعية تحت الملف الاصلى ، فقد يعاد تصنيف وثائق ملف المشروع فيكون هناك ملف عام للمشروع ثم ملفات فرعية أحدها للشئون المالية والآخرى للشئون الهندسية وهكذا •

٣ – عدم فتح ملفات ذات صبغة عامة مثل ملفات المتنوعات أو مثل ملفات المراسلات الواردة التى يحفظ فيها المراسلات الواردة فقط دون الصادرة •

٤ – لابد أن يكون لدى المصنف / المفهرس ذاكرة قويه تساعده على التعرف على الملفات الصحيحة التى يجب حفظ الوثائق فيها بحيث تستمر عملية تجميع وثائق الموضوع الواحد فى ملف واحد ، اذ انها المظهر الحقيقى لسلامة التصنيف •

٥ – استخدام المبادىء الاساسية للتصنيف طبقا لما سيرد ذكره •

ثالثا : تعريف التصنيف التطبيقى

يوجد مجالات متعددة للتصنيف فهناك التصنيف الفلسفى الذى يعنى بتحديد العلاقات العلمية بين الفروع المختلفة للعلوم وقد ظهرت مجالات لهذا النوع من التصنيف مثل تصنيف التربة وتصنيف الحيوان وغيرها ، ولكن المجال الذى يهمنا هنا هو المجال التطبيقى للتصنيف حيث يستخدم فى تحديد العلاقات بين المواد المصنفة فى المكتبات ومراكز المعلومات ووحدات المحفوظات •

أن التصنيف المنطقى يعنى أنه يتم طبقا لاسس ومبادىء تتمشى مع المنطق السليم أى أنه لايتعارض مع المعطيات الاجتماعية والعلمية التى اتفق عليها خلال المسيرة الانسانية •

والتصنيف التطبيقى يعنى ببساطة تقسيم المواد الى مجموعات تتكون كل منها من وحدات ترتبط مع بعضها البعض فى تشابه معين أو فى صفات مشتركة ،

وأن كل عملية تصنيف لابد أن يكون لها أساس محدد ، وهذه الخاصية هي التى تميز عملية التصنيف عن عملية التقسيم التى لا يراعى فيها عادة تحديد أساس التقسيم •

ويوجد نوعان أساسيان للتصنيف التطبيقى ، الاول هو التصنيف العلمى الذى يستخدم عادة فى المكتبات لتصنيف المعارف الانسانية كما يستخدم فى مراكز المعلومات العلمية ، ويوجد خطط تصنيفية عالمية تستخدم فى المكتبات مثل خطة تصنيف ديوى وخطة تصنيف مكتبة الكونجرس والتصنيف العشرى العالمى وغيرها ، ويعنى ذلك أن المصنف فى المكتبة يقتصر دوره على استخدام ارقـــام التصنيف للكتب والمواد العلمية وليس له أى دور فى بناء خطة التصنيف ، أما النوع الثانى للتصنيف فهو الذى يتم اعداده فى وحدات المحفوظات لغرض تنظيم الوثائق الناتجة عن نشاط المنظمات من وزارات ومصـــالح وشـركات ومدارس ومستشفيات وما شابهها ، ووجه الاختلاف الاساسى بين هذين النوعين أنـــه بينما يكون النوع الاول معدا بدقة وجاهزا للاستخدام فان النوع الثانى يقوم كل مصنف بانشائه طبقا لاحتياجاته وظروف العمل لديه ، وكلما كان لدى المصنف الخبرة العلمية والعملية أمكنه انشاء تصنيف سليم والعكس بالعكس •

رابعا : علاقة التصنيف بالفهرسة

أن الفهرسة هي مجموعة القواعد التى تتبع فى وصف المواد وتنظيمها بغرض سهولة استرجاعها عن طريق الفهارس التى يتم انشاؤها ، وتتنوع اشكال الفهارس طبقا لنوع المواد فيوجد مثلا فهارس المكتبات التى تعد لاوعية المعرفة الانسانية من كتب ودوريات وغيرها ، ويوجد فهارس المسـجلات الصوتية وفهارس المسجلات الميكروفيلمية وغيرها ، كما يوجد نوع خاص هو فهارس المسجلات الورقية (Records) التى تحفظ عادة فى الملفات •

وتتميز فهارس الملفات بخاصيتين رئيسيتين هما :

١ ـ التصنيف ، أى تصنيف الملفات فى مجموعات تحت الانشطة الاساسية التى تتم فى الادارة ، وسنعرض لهذه الخاصية بالتفصيل فى الفقرات التالية •

٢ ـ الترقيم وذلك باستخدام رموز رقمية من أعداد مسلسلة واعداد عشرية

أو حروف ، بحيث يكتسب الفهرس شكلا رتيبا يتحدد فيه مكان كل ملف ، والترقيم الذى نقصده هنا هو الترقيم المتعدد أى أن يكون هناك رقم للاصل ورقم للفرع فمثلا الرقم (١) يتفرع منه ١/١ ، ٢/١ ، ٣/١ وهكذا ، وسنعرض لانواع رموز الترقيم ومجالات استخدامها فى فصل قادم باذن الله ٠

خامسا : اختيار أساس التصنيف

ان عملية تصنيف الوثيقة تعنى تحديد الاساس السليم الذى يتبع فى ربط الوثيقة مع الوثائق الاخرى التى تتشابه معها فى هذا الاساس ، فاذا كان مضمون احدى الوثائق هو شراء آلات لحساب أحد المشروعات من شركة معينة ، فان هذه الوثيقة يمكن أن تصنف طبقا لثلاثة بدائل كالآتى :

١ ـ شراء آلات

٢ ـ اسم المشروع

٣ ـ اسم الشركة

فاذا اختار المصنف واحدا من هذه البدائل الثلاثة دون مراعاة لاحتياجات وظروف العمل فانه لايمكن ان يحقق هدف التصنيف بان تتجمع وثائق الموضوع الواحد فى ملف واحد ، فاختيار البديل الاول يكون فى حالة ما اذا كانت الادارة تقوم بعملية الشراء دون ارتباط بالمشروع ، أما اختيار البديل الثانى فيكون فى حالة ما اذا كانت الادارة مرتبطة بمشروع معين ويهمها أن تتجمع وثائق هذا المشروع سويا ، أما اختيار البديل الثالث فيكون فى حالة ما اذا كان هناك تعامل مع شركة معينة ويهم الادارة أن تتجمع الوثائق المتعلقة بالتعامل مع هذه الشركة سويا فى ملف باسم الشركة ٠ وفوق ذلك فانه يمكن اختيار بديلين معا أو الثلاثة معا عن طريق استنساخ صور من هذه الوثيقة لتحفظ فى الملفات الثلاثة ٠

ان المثال السابق يبين مدى ما يمكن أن يواجه المصنف من مصاعب واحتمالات فى تحديد الاساس السليم من بين احتمالات وجود اسس بديلة اخرى مما يتطلب أن يكون المصنف على معرفة تامة بظروف العمل واحتياجاته ٠

سادسا : فتح الملفات

أن عملية اختيار أساس لتصنيف الوثيقة يكون عادة البداية لفتح الملفات.

ويجب على المصنف / المفهرس أن يراعى بصفة مستمرة أن تتمشى موضوعات الملفات مع الانشطة التى تتم فى الادارة على قدر الامكان ، وكما سبق أن ذكرنا يجب تجنب فتح الملفات ذات الصبغة العامة مثل ملفات المتنوعات أو الملفات التي تشمل موضوعات متعددة أو الملفات التى تشمل عدة أوجه لموضوع واحد (وجه مالى / وجه هندسى) وسنضرب هنا مثالا يمكن أن نتعرف منه على الطريقة العملية الصحيحة لفتح الملفات فى احدى الادارات •

ويتعلق هذا المثال بالملفات التي يمكن فتحها فى قسم المخازن فى احدى المنظمات ، فإذا استعرضنا الانشطة التى تتم فى المخزن فاننا يجب أولا أن نتعرف على الانشطة التى تتم فى هذا القسم كالآتى :

١ ــ استلام صور من اوامر التوريد للاصناف التى يتم شراؤها بواسطة قسم المشتريات •

٢ ــ استلام الاصناف التي يتم شراؤها من الموردين مع الفواتير من أصل وصورتين •

٣ ــ تشكيل لجان الفحص وعمل محاضر الفحص •

٤ ــ اخطار المشتريات بالاصناف التى تدخل المخزن •

٥ ــ صرف الأصناف طبقا لنظام الصرف المتبع •

٦ ــ الرقابة على الاصناف المستهلكة والاصناف المستديمة عن طريق الجرد والعهد •

٧ ــ تكهين الاصناف غير الصالحة •

والآن سنحاول تحديد الملفات التى ستفتح كالآتى :

ــ ملف صور اوامر التوريد •

ــ ملف صور فواتير الاصناف المشتراة •

ــ ملف محاضر لجان الفحص •

ــ ملف صور اخطارات المشتريات بالاصناف المسلمة للمخزن •

ــ ملف صور اذون صرف الاصناف •

ــ ملف للجرد •

- ملف للعهد .
- ملف للكهنة .

وهكذا ...

ونظرا لان بعض هذه الملفات سيكون محفوظا به كمية كبيرة من الوثائق فانه سيفتح له ملفات فرعية على اساس نوع الصنف (آلات - ادوات - أغذيه ... الخ) أو على اساس الصنف المستديم والصنف المستهلك ، أو على أساس السنة المالية أو على أساس الادارات وهكذا .

هذه الملفات اذا تم تصنيفها فى مجموعات ثم ترقيمها باستخدام الترقيم المتعدد كما سبق الاشارة الى ذلك ، وكما سنوضحه فى فقرة تالية ، سيمكن الحصول على فهرس لهذه الملفات .

سابعا : التوسع فى التفريع

يوجد اعتباران هامان يحكمان عملية التفريع هما :

١ - أن التصنيف بطبيعته يتكون من تقسيمات رئيسية (ابواب) يتفرع منها منطقيا تقسيمات فرعية (فصول) وهو بذلك يتدرج من العام الى الخاص، وكل خاص يمكن أن يتفرع منه تقسيمات جديدة اذ يتحول هذا الخاص الى عام بالنسبة للتفريعات التي تندرج تحته وهكذا .

٢ - حجم الوثائق الموجودة فى الملفات ، فكلما زاد حجم وثائق اى ملف زيادة كبيرة وتنوعت موضوعات هذه الوثائق ، وتبين أن هذه التنوع يتطلب تجميع وثائق كل موضوع سويا لتلبية احتياجات العمل ، فان ذلك يكون مبررا قويا لفتح ملفات فرعية .

ثامنا : اسس التصنيف

١ - التصنيف على أساس الموضوع

يعتبر التصنيف على أساس الموضوع الطريقة الاساسية للتصنيف .ذ أن كل وثيقة لابد أن يكون لها موضوع ، ويمكن تعريف الموضوع ببساطة بـانه لفظ أو عبارة تطلق على مفهوم معين اتفق عليه اجتماعيا أو علميا ، وذلك مثل التدريب ، التنظيم ، الزراعة ، التخطيط ، الصحة ، العلاقات العامة ، ان كل

لفظ من هذه الالفاظ اتفق علميا أو اجتماعيا على اطلاقه على مفهوم معين ، بحيث أننا بمجرد سماعنا هذا اللفظ يقفز الى ذهننا هذا المفهوم . ومن المعروف أن كل لفظ (أو عبارة) يكون له معنى لغوى ، كما قد يكون له معنى اصطلاحى ، ويتم التصنيف الموضوعى عادة بتحديد موضوع معين ثم تقسيمه الى موضوعات فرعية وذلك مثل :

الشئون القانونية
- القضايا
- التحقيقات
- العقـود
- الفتـاوى

الشئون المـالية
- الميزانية
- الحسابات
- المشتريات
- المخـازن

وبطبيعة الحال فان هذه الطريقة تستخدم لتقسيم الوثائق أو المـواد الى مجموعات ذات تشابه موضوعى .

وثمة ملاحظة يجب الاشارة اليها ، وهى أن بعض الالفاظ قد تستخدم لاكثر من موضوع فلفظ « تعيينات » تستخدم فى المنظمات الحكومية على أنها عملية وضع موظف جديد فى الهيكل الوظيفى ، أما فى المنظمات العسكرية فانها تطلق على عملية توفير الطعام للافراد العسكريين .

٣ ـ التصنيف على أساس النوع :

تستخدم هذه الطريقة فى تصنيف الوثائق أو المواد طبقا لانواع محددة . ويمكن تعريف النوع ببساطة بانه لفظ أو عبارة تطلق على مجموعة أفراد لها صفات مشتركة وذلك مثل :

المشتريات (موضوع)

شراء اثاث (نوع)

شراء معدات (نوع)

شراء أغذية (نوع)

شراء ملابس (نوع)

(يلاحظ هنا أننا قسمنا الموضوع تقسيما نوعيا)

الصحـة (موضوع)

الصحة الوقائية (نوع)
الصحة المدرسية (نوع)
الصحة العلاجية (نوع)

الوظائف (موضوع)
وظائف ادارة عليا (نوع)
وظائف ادارة متوسطة (نوع)
وظائف ادارة تنفيذية (نوع)

٣ ـ التصنيف على اساس الاسم :

كما سبق أن أوضحنا فان كان وثيقة لابد أن يكون لها موضوع ، ولكن فى بعض الاحيان يكون الموضوع متعلقا باسم معين ويكون للاسم أهمية خاصة تتطلب تجميع الوثائق المتعلقة بالاسم سويا دون نظـر الى موضوعاتها ، وابسط مثال لذلك هو ملف الموظف فى الحكومة أو الشركات ، فان كل وثيقة فى هذا الملف لها موضوع معين فاحداها تتعلق بتعيين الموظف وثانية تتعلق بترقيته، وثالثة تتعلق بعلاجه وهكذا ، ولكن نظرا لان المختصين فى المنظمة يهمهم تجميع وثائق كل موظف سويا لان ذلك يعطيهم صورة كاملة عن حالة هذا الموظف ، فاننا نجد ان التصنيف على اساس الاسم يكون أكثر فاعلية بل ويكون أحيانا ضروريا .

ويمكن تعريف الاسم ببساطة بانه لفظ أو عبارة تطلق على فرد واحد لـه ذاتية محددة ، ومن أمثلة الاسم ، اسم المورد ، اسم المقاول ، اسم الجهـة

(وزارة ـ شركة ـ مصلحة ... الخ) اسم العملية ، اسم المشروع ، اسم المبنى ، اسم السيارة ، ومن أمثلة التصنيف فى هذا المجال :

المحاصيل الزراعية (نوع)
الفواكـــه (نوع)
البرتقال (أسم)
المـوز (أسم)
العنب (أسم)

واحيانا تتطلب حاجة العمل تقسيم الاسم على اساس الموضوع عند تكاثر اوراقه فانه يمكن تقسيمها كالآتى :

التنظيم الادارى (موضوع)
تنظيم وزارة الصحة (أسم)
تبسيط الاجراءات (موضوع)
تفويض السلطات (موضوع)
الاختصـاصـات (موضوع)

٤ ـ التصنيف على أساس المكان الجغرافى :

يعتبر التصنيف على أساس المكان الجغرافى شكلا من اشكال التصنيف على أساس الاسم ، ولكن بسبب تميزه فاننا قد جعلناه اساسا مستقلا .

والمكان الجغرافى هو أيضا لفظ أو عبارة تطلق على مكان على الكرة الارضية، ومن المعروف أن العالم مقسم تقسيما جغرافيا كاملا وكل مكان فيه له اسم محدد ومن أمثلة ذلك :

- اسماء القارات (أفريقيا ، آسيا ... الخ)
- اسماء البحـار والمحيطات
- اسـماء الدول
- أسماء تقسيمات الدول ، فمصر مثلا مقسمة الى محافظات وكل محافظة مقسمة الى مراكز أو أقسام وكل مركز أو قسم مقسم الى مـدن واحيـاء وهكذا .

وكما سبق أن أوضحنا فان كل وثيقة يكون لها موضوع ولكن يحدث احيانا

أن يكون الموضوع متعلقا بمكان جغرافى ويكون هذا المكان موضوع اهتمام العمل بواسـطة المختصين فى المنظمة الذين يهمهم أن تتجمع وثائق المكـان الجغرافى المعين سويا ، وذلك مثل :

التصدير (موضوع)

التصدير الى بريطانيا (جغرافى)

التصدير الى فرنسـا (جغرافى)

التصدير الى ايطاليـا (جغرافى)

التعليم (موضوع)

فى فرنسا (جغرافى)

فى فرنسا (جغرافى)

فى أيطاليا (جغرافى)

وفى بعض الأحيان تتطلب حاجة العمل ان تقسم وثائق المكان الجغرافى موضوعيا مثل :

فرنسـا (جغرافى)

التعليم (موضوع)

الفنون (موضوع)

٥ ـ التصنيف على اساس التسلسل التاريخى :

والتسلسل التاريخى كما هو معروف هو الايام والشهور والسنوات ويتم بترتيب الوثائق طبقا للتسلسل التاريخى ، وذلك مثل التقارير الدورية وصور المراسلات الصادرة ومحاضر الاجتماعات والنشرات الدورية •

ويلاحظ أن العيب الرئيسى للتسلسل التاريخى هو أن البحث فيه يتطلب بصفة مستمرة أن يكون الباحث على علم مسبق بتاريخ الوثيقة التى يبحث عنها ، والا فانه سيضطر للبحث فى سلسلة طويلة من التواريخ للوصول الى الوثيقة المطلوبة •

٦ ـ التصنيف على أساس فترات زمنية محددة :

تتطلب حاجة العمل أحيانا تجميع وثائق فترة زمنية محددة سويا ، وذلك مثل السنة المالية ، فالمعروف أن الأعمال المالية فى المنظمات الحكومية تعتمد من الناحية المالية على السنة المالية ، وهى تبدأ من أول يوليو وتنتهى فى آخر يونيو من السنة التالية أى أنها سنة ميلادية متداخلة ، ويوجد الكثير من العمليات المالية التى يتم تجميع وثائقها حسب السنة المالية مثل :

الموازنة (موضـــوع)

موازنة ١٩٨٤/١٩٨٥ (تاريخى)

موازنة ١٩٨٥/١٩٨٦ (تاريخى)

الجـــرد (موضوع)

جرد ١٩٨٤/١٩٨٥ (تاريخى)

جرد ١٩٨٥/١٩٨٦ (تاريخى)

وبجانب السنة المالية يوجد السنة التشريعية التى يتم تسجيل التشريعات على أساسها ، وهى تبدأ من أول يناير وتنتهى آخـر ديسمبر وهى سنة ميلادية ، ويلاحظ أنه بالنسبة للتشريعات مثل القوانين والقرارات الجمهورية فانها تصنف أولا على أساس التسلسل الزمنى طبقا لتواريخ صدور التشريعات، ثم ترتب فى سنوات بحيث تبدأ كل سنة برقم مسلسل جديد من (١) •

وقد تكون سنة هجرية كما هو الحال فى المملكة العربية السعودية حيث تكون السنة المالية هناك سنة هجرية تبدأ من محرم وتنتهى فى آخر ذى الحجة •

٧ ـ التصنيف على أساس الشكل الخارجى للمادة المصنفة :

اننا باستخدام التصنيف على اساس الشكل الخارجى للمادة نهتـم بشكلها بصرف النظر عن مضمونها الموضوعى ، وذلك نتيجة متطلبات العمل ، ومن أمثلة ذلك :

(أ) تصنيف المواد على أساس شكلها المادى من ناحية كونها خرائط أو

صورا فوتوجرافية أو قصاصات صحفية ، ويعنى ذلك أننا نصرف النظر عن موضوع المادة ونصنفها على أساس شكلها المادى لان ذلك يكون مطلوبا للعمل ، ولكن هذا لا يمنع من تصنيف هذه المادة فى مرحلة تالية مثل :

قصاصات صحفية (شكل خارجى)

التعليم (موضوع)

الثقافة (موضوع)

الفـــن (موضوع)

(ب) تصنيف مجموعة افراد على أساس صفات شكلية مثل طول القامة أو الوزن .

(جـ) قد يكون لدينا وثائق لها حجم كبير مثل الكتالوجات أو المواصفات الفنية مما يقتضى تدبير معدات حفظ تناسبها وحفظها مستقلة .

٨ ـ التصنيف على اساس شكل موضوع المادة :

ويعنى ذلك أن الوثيقة يكون لها موضوع ولكننا نتيجة لاحتياجات العمل نصرف النظر عن موضوع المادة ونصنفها على اساس الشكل الذى صيغ فيه موضوعها وذلك مثل التقارير والدراسات والفواتير والقرارات وما شابه ذلك ، ولكن هذا لايمنع من اعادة تصنيفها فى مرحلة تالية مثل :

التقارير (شكل الموضوع)

تقارير ادارية (نوع)

تقارير مالية (نوع)

تقارير هندسية (نوع)

القرارات (شكل الموضوع)

قرارات ادارية (نوع)

قرارات مالية (نوع)

قرارات فنيـة (نوع)

الفصـــل الســـادس

الترقيـــم

اولا : اهميـــة الترقيم :

يهدف التصنيف لوضع أساس لترتيب مجموعة من المواد ، ولا يمكن أن يصل التصنيف الى هدفه بدون استخدام طريقه من طرق الترقيم ، والترقيم الذى نعنيه ليس الترقيم المسلسل ، لكنه الترقيم المتعدد الذى يعطى التقسيم الرئيسى رقما ثم يعطى كل فرع لــه رقما جديدا وهكذا ، وتتضح اهمية الترقيم فيمــا يــلى :

١ ـ يعطى الترقيم خطة التصنيف أو فهرس الملفات شكلا ثابتا •

٢ ـ يعطى كل فرع من فروع التصنيف أو الفهرس رقمــا يميزه •

٣ ـ يمكن استخدام ارقام خطة التصنيف كارقام لترتيب المواد المصنفــة بحيث يتحدد مكان كل مادة فيسهل ترتيبها واسترجاعها •

٤ ـ ينتج عن استخدام هذه الارقام فى ترتيب المواد ان تتجمع المواد المتشابهة سويا طبقا لترتيب خطة التصنيف • (أو الفهرس) •

ويتكون الرقم عادة اما من أعداد أو حروف وسنبين فى الفقرات التاليــة الاشكال المختلفة للترقيم ، والدافع الاساسى لاستخدام أكثر من شكل فى الترقيم هو اعطــاء المفهرسين الفرصة لاستخدام اكثر من شكل فى حالة وجود أكثر من فهرس فى نفس المنظمة ، حتى يتيح ذلك ايجاد اختلاف فى الارقام ممــا يساعد على تمييزها وعدم الخلط بينها ، كما ان ذلك يتيح لهم اختيار شكل الترقيم الذى يرونه مناسبا طبقا لمزايا وعيوب كل شكل كما سنوضحه •

ثانيــا : الترقيم باستخدام الاعـداد المسلسلة :

ان أبسط طريقة للترقيم هى استخدام الاعداد المسلسلة ويعنى ذلك اعطاء الملفات أوالمواد أرقاما مسلسلة ترتيبها،وقد تعد قائمة لهذه الارقام ومدلولاتها، وكانت هذه الطريقة متبعه فى المكتبات اذ تعطى الكتب ارقاما مسلسلة ، ثم تسجل فى سجل ، وذلك يجعل الباحث عن كتاب معين مضطرا الى مراجعه جميع

الكتب للوصول الى الكتاب المطلوب ، كذلك فانه لايزال فى كثير من الادارات الحكومية وفى الشركات ترقم الملفات بارقام مسلسلة ، وعيب هذه الطريقة أنها تصرف النظر عن التصنيف الذى يعتبر الوسيلة الوحيدة لتسهيل عمليات البحث عن المادة ومع ذلك فانه يمكن القول أنه فى الاحوال التى يرى فيها أن استخدام التصنيف لايقدم أية فائدة للباحثين ، وذلك مثل أسماء العملاء فى أحد البنوك ، أو أسماء المؤمن عليهم فى احدى شركات التأمين فانه يمكن استخدام الترقيم المسلسل ، وفى هذه الحالة يمكن الاستعانة بكشاف ابجدى لتسهيل عملية الوصول الى اسم العميل أو المؤمن عليه .

ثالثــا : الترقيم باستخدام الاعداد المسلسلة المركبــة :

ويتم ذلك باعطاء التقسيمات الرئيسية لخطة التصنيف ارقاما عدديه مسلسلة ، ثم أعطاء كل تقسيم فرعى رقمــا مسلسلا جديدا وهكذا ، وذلك مثـــــل : ــ

نموذج خطة تصنيف موضوعات اقتصادية :

١ ــ الاقتصــــاد والمـــال
٢ ــ الصنـــــاعة
٣ ــ العمـل والعمـــال
٤ ــ المواصـــلات والنقـــل

---

١ ــ الاقتصـــاد والمـــال

١/١ السياسة الاقتصادية
١/٢ الشـــركات
١/٣ التجارة الداخلية
١/٤ النقـــــد
١/٥ العـلاقات الاقتصادية الدولية

١/١ السياسة الاقتصادية
١/١/١ الاشـــتراكية
١/١/٢ الاقتصـــاد الموجـــه

١/١/٣ التضخـــم

١/١/٤ - الاحتـــكار

١/٢ الشـــركات

١/٢/١ شركات القطاع العـــام

١/٢/٢ شركات القطاع الخاص

١/٢/٣ شركات الاستثمار

١/٣ التجـــارة الداخلية

١/٣/١ تجـــارة الجمـــلة

١/٣/٢ تجـــارة القطـــاعى

١/٣/٣ التسجيل التجـــارى

١/٣/٤ العلاقـــات التجـــارية

١/٤/٣ النقـــد الاجنبى

١/٤/١ العملة الورقية

١/٤/٢ العملة المعدنيـــة

١/٤/٣ النقـــد الاجنبى

١/٥ العلاقات الاقتصادية الدوليـــة

١/٥/١ الاســـتيراد

١/٥/٢ التصـــدير

١/٥/٣ التعاون الدولى

١/٥/٤ القروض الدوليـــة

---

٢ ـ الصنـــاعة

٢/١ ـ نظـــم الصنـــاعة

٢/٢ الصنـــاعات

٣/٣ مستلزمات الصنـاعة

٣/١ نظـم الصنـاعة
٢/١/١ الاختراعـات
٣/١/٢ الانتـاج الصناعى
٣/١/٣ الملكية الصناعية

٣/٢ الصنـاعات
٢/٢/١ صناعات التعـدين
٢/٢/٢ صناعات معدنية
٢/٢/٣ صناعات كيميائية
٢/٢/٤ صناعات غذائية

٢/٣ مستلزمات الصناعة
٢/٣/١ القـوى الكهربائية
٢/٣/٢ حماية الصناعة
٢/٣/٣ المعارض الصناعية

---

٣ ـ العمـل والعمـال
٣/١ النقابات العمالية
٣/٢ الاجـور
٣/٣ التدريب المهنى

٣/١ النقابات العمالية
٣/١/١ اعضـاء النقابات
٣/١/٢ اجتماعات النقابات
٣/١/٣ انتخابات النقابات

٣/٢ الاجـور

٣/٢/١ رفـــع الاجـــور
٣/٢/٢ اشتراكات التامينات الاجتماعية

٣/٣ التدريب المهنى
٣/٣/١ مراكز التدريب المهنى
٣/٣/٢ التلمذة الصناعيــة

---

٤ ـ المواصـــلات والنقـــل
٤/١ النقـــل البـــرى
٤/٢ النقـــل النهـــرى
٤/٣ النقـــل البحرى
٤/٤ النقـــل الجـــوى
٤/٥ المواصلات السلكية واللاسلكية

٤/١ النقـــل البرى
٤/١/١ نقـل الركاب بالسيارات
٤/١/٢ نقل البضائع بالسيارت
٤/١/٣ النقل بالسكك الحديدية

٤/٢ النقـــل النهـــرى
٤/٢/١ السفن الشراعيـــة
٤/٢/٢ اليخـــوت

٤/٣ النقـــل البحـــرى
٤/٣/١ نقـل البضائع
٤/٣/٢ نقـل الركـاب
٤/٣/٣ البواخـــر

٤/٤ النقـل الجـوى
١/٤/٤ نقـل البضائع
٢/٤/٤ نقـل الركـاب
٣/٤/٤ الطـــائرات

٥/٤ المواصلات السلكية واللاسلكية
١/٥/٤ التليفـــونات
٢/٥/٤ التلغرافـــات
٣/٥/٤ اللاســـلكى

ملاحظات على هذا النموذج :

١ ـ يمكن من مراجعة هذا النموذج التعرف على شكل من أشكال خطط التصنيف التى يمكن أن تكون أساسا لتنظيم الملفات ٠

٢ ـ استخدام هذا النوع من الترقيم يتيح بسهولة فرصة الاضافة الى الخطة سواء أكان ذلك فى التقسيمات الرئيسية أو الفرعية ، وذلك باضافـــة أى موضوع جديد ، حيث أن أى خطة للتصنيف تكون بطبيعتها معرضة للاضافة مما يتطلب أن تكون الخطة قابلة للاضافة اليها لمواجهة الموضوعات الجـــديدة ٠

٣ ـ أن كل عدد فى رقم الموضوع لابد أن يكون له دلاله معينة ، فالرقم ٣/٥/٤ يكون مركبا من الآتى : ـ

٤ تدل على المواصلات والنقـــل
/٥ تدل على المواصلات السلكية واللاسلكية
/٣ تدل على اللاسلكى
وهذا هو السبب فى تسمية هذا النوع من الترقيم بالمركب ٠

رابعـــا : الترقيم باستخدام الحروف الرقمية المركبة :

ويتم فى هذه الطريقة ترقيم التقسيمات الرئيسية أو الفرعية باستخدام الحروف الرقمية بدلا من الاعداد ، والحرف هنا هو مجرد شكل من أشـــكال

الترتيب للمواد وله نفس القيمة العددية للاعداد ، والحروف الرقمية المستخدمه فى الترقيم تأخذ الترتيب الآتى ، وتأخذ قيمتها العددية من هذا الترتيب :

أ ب جـ د هـ و ز ح ط ى ك ل م ن س ع ف ص ق ر ش ت ث خ ذ ض ظ غ .

ويعنى ذلك أن حرف (أ) يكون له قيمة عددية تساوى (١) وحرف (ب) يكون له قيمة عددية تساوى (٢) وحرف (جـ) يكون له قيمة عددية تساوى (٣) وهكذا .

نموذج لاستخدام الحروف فى الترقيم :

أ الاقتصاد والمال .

ب الصناعة .

جـ العمل والعمال .

د المواصلات والنقل .

ويمكن فى التقسيمات الفرعية استخدام الحروف أيضا مثل :

أ الاقتصاد والمال .

أ/أ السياسة الاقتصادية .

أ/ب الشركات .

أ/جـ التجارة الداخلية .

أ/د النقد .

أ/هـ العلاقات الاقتصادية الدولية .

ومن الناحية النظرية فانه يمكن استخدام الحروف حتى المرحلة الثالثة للتقسيم ، ولكن من المفضل عدم الاغراق فى الترقيم بالحروف الرقمية ، ويكتفى باستخدامها فى التقسيمات الرئيسية فقط .

وهنا يجب الاشارة الى أن الحرف بجانب كونه وسيلة للترقيم لترتيب المواد ، فأنه احيانا يكون مجرد رمز يعبر عن ناحية معينة ، وهذه الطريقة شائعة ، فقد يكون لدينا أكثر من مجموعة من المواد ، فمثلا ملفات القصاصات برمز لها بحرف (ق) ، وملفات الصور يرمز لها بحرف (ص) وهكذا أو قد تكون هذه الحروف معبره عن أدارات ، فأدارة الافراد يرمز لها بحرف (أ)

وادارة الحسابات يرمز لها بحرف (ح) وادارة المشتريات يرمز لها بحرف (ش) وهكذا ٠

وطريقة الترقيم باستخدام الحروف الرقمية بعض العيوب منها :

١ ــ ان عدد الحروف الهجائية محدد فى (٢٨) حرفا مما يحد من أى توسع فى المستقبل ٠

٢ ــ أن الترتيب بالحروف يحتاج لعملية تفكير مستمرة ٠

٣ ــ ان بعض الحروف يتشابه شكلها مثل (ط ــ ظ) ، (ع غ) مما يثير بعض الالتباس خصوصا عند كتابه الحروف باليد ٠

خامسا : الترقيم باستخدام الاعداد العشرية طبقا لخطة تصنيف ديوى العشرى :

ابتكر ملفيل ديوى طريقة الترقيم العشرى وقد نشرها لأول مرة سنة ١٨٧٦ فى خطة التصنيف المعروف باسم « تصنيف ديوى العشرى » والفكرة الأساسية فى الترقيم العشرى هى تجميع كل المعلومات المراد تصنيفها فى عشرة أبواب رئيسية يكون أولها للعموميات ثم ينقسم كل باب الى عشرة فصول يكون أولها للعموميات ثم ينقسم كل فصل الى عشرة اقسام يكون أولها للعموميات وهكذا ، ويستخدم هذا التصنيف فى المكتبات ، والذى يهمنا هو طريقة الترقيم فقط كالآتى :

الابواب الرئيسية لخطة تصنيف ديوى العشرى :

٠٠٠ العموميات
١٠٠ الفلسفة وعلم النفس
٢٠٠ الدين
٣٠٠ العلوم الاجتماعية
٤٠٠ اللغات
٥٠٠ العلوم البحتة
٦٠٠ العلوم التطبيقية
٧٠٠ الفنون الجميلة
٨٠٠ الادب
٩٠٠ التاريخ والجغرافيا

وينقسم كل باب الى فصول بالطريقة الآتيـــة :

٥٠٠	العــلوم البحتــه
٥١٠	الرياضيـــات
٥٢٠	الفــلك
٥٣٠	الفيزيــاء
٥٤٠	الـكيمياء
٥٥٠	عــلوم الارض .
٥٦٠	الحفــريات .
٥٧٠	عــلم الانســان
٥٨٠	عــلم النبــات
٥٩٠	عــلم الحيــوان

وينقسم كل فصل الى أقسام بالطريقة الآتية :ـ

٥١٠	الرياضيــات
٥١١	الحســـاب
٥١٢	الجبــر
٥١٣	الهندســة
٥١٤	حســاب المثلثــات
٥١٥	الهندسة الوصفيــة
٥١٦	الهندسة التحليليــة
٥١٧	التفاضل والتكامل
٥١٨	عمليات حسابية ـ طرق خاصة
٥١٩	الاحتمـــالات

وكما سبق الاشارة الى ذلك فان التقسيم يمكن أن يستمر أكثر من ذلك بارقام عشرية جـديدة ، فيقسم ٥١١ الى ١ر٥١١ ، ٢ر٥١١ ، ٣ر٥١١ حتى ٩ر٥١١ كما يمكن أن يقسم ١ر٥١١ الى ١١ر٥١١ ، ١٢ر٥١١ ، ١٣ر٥١١ حتى ١٩ر٥١١ وهــكذا .

وقد قمنا خلال السنوات العشرين الماضية بتطبيق طريقة الترقيم العشرى

فى بعض عمليات التصنيف وقد نجح التطبيق الى حدما ، وذلك نتيجه لعيوب هــذه الطريقــة .

ومن أبرز هذه العيوب أن التقسيم لايمكن أن يزيد فى أية مرحلة عن عشرة وحدات ، وهذا بالطبع يسبب بعض الارتباك عند زيادة أية عمليه تقسيم عن موضوع من الموضوعات الموجودة ، أو اجراء تعـديل على الابواب أو الفصول عشر وحدات مما يضطر المصنف معه الى تقريب الموضوع الجـديد الى اى أو الاقسام لغرض ايجاد مكان للموضوع الجديد ، وهذا بالطبع يجعل خطة التصنيف معرضة باستمرار لعمليات التعديل والتبديل .

ومن أهم مميزات الترقيم العشرى قصر رقمه نسبيا ، فالعدد (٣٢٥) فى الترقيم العشرى يقابله ٥/٢/٣ فى الترقيم العددى المسلسل المركب .

كذلك فانه من الملاحظ انه فى خطط التصنيف الغربية تستخدم الاصفار كوحدات للترقيم كما هو موضح فى خطة تصنيف ديوى ، أما فى خطط التصنيف العربية فان استخدامها يثير بعض الالتباس .

ومن نماذج الترقيم العشرى فى خطط التصنيف للملفـات المثال الآتـى :

٠٠٠	عموميـــــات
١٠٠	التنظيم العـــام للدولة
٢٠٠	الشئون الادارية والماليـــة
٣٠٠	الاقتصـــــاد والمـــال
٤٠٠	الشئون الداخلية والعسكرية والخارجية
٥٠٠	التربية والتعليم والثقافـــة
٦٠٠) ٧٠٠)	الشئون الاجتماعيـــة
٨٠٠	المواصـــــلات والنقـــل
٩٠٠	الزراعــــة

وينقسم كل باب الى فصول ثم ينقسم كل فصل الى أقسام وهكذا بنفس الطريقة السابق ايضاحها .

وهنا يجب أن نشير الى حقيقتين هامتين :

١ ـ أن الترقيم المستخدم حاليا في العالم والذي يمكن أن نطلق عليه نظام العـد مكون من وحدات كل منها عشرة أو جزء من العشرة فالعدد ٣٢٥ مكون من الآتى : ٣٠٠ وهى ٣ × ١٠ × ١٠

٢٠ وهى ٢ × ١٠

٥ وهى جزء من العشرة

―――――

٣٢٥

هذا النوع يطلق عليه الترقيم العشرى (بفتح العين) .

٢ ـ أما الحقيقة الثانية فان هناك نوعا من الترقيم يمكن أن يطلق عليـه الترقيم العشرى (بضم العين) ، وفى هذا النوع يعتبر العدد بصفـة مستمرة كسرا عشريا أى أنه على يسار العدد علامة عشرية برغم عـدم وجودهـا .

وعند ترتيب المواد المرقمة باحدى خطط التصنيف العشرى (بضم العين) فان تسلسل الاعداد يختلف عن تسلسل الاعداد العادية المسلسلة ، اذ ان قيمة العدد العشرى تتحدد من حده الايسر ، فالعدد ٣ر٠ أكبر من ٢٥ر٠ حيث أن حده الايسر (٣) أكبر من الحد الايسر للعدد الآخر وهو (٢). وعلى ذلك فـان التسلسل العشرى يتم كالآتى : ـ

ترقيم عـادى	ترقيم عشرى (بضم العين)
٢٥١	٢٥١ر
٢٥٢	٢٥١١ر
٢٥٣	٢٥٢ر

وبناء على ما سبق أيضاحه فانه يمكن القول ان خطة تصنيف ديوى، قد استخدمت ترقيما عشريا (بفتح العين) حتى العدد الثالث ، ثم استخدمت ترقيما عشريا (بضم العين) ابتداء من العدد الرابع ، وهذا يتطلب مراعاة طبيعة الترتيب للارقام العشرية (بضم العين) ابتداء من العدد الرابع ٠

سادسا : الترقيم العشرى (بضم العين) الكامل :

ويتم الترقيم بهذه الطريقة على فرض أن الاعداد المستخدمة كلها كسور عشرية ، على يسار كل منها علامة عشرية ولو أنها غير مكتوبه ، ومن أشهر خطط التصنيف التى تستخدم هذه الطريقة هى التصنيف العشرى العلمى ، فهى تعطى تقسيماتها أرقاما كالآتى : ـ

٠	٠	٠١	١	١١	١١١
١	٠١	٠١١	١١	١١١	١١١١
٢	٠٢	٠١٢	١٢	١١٢	١١١٢
٣	٠٣	٠١٣	١٣	١١٣	١١١٣
٤	٠٤	٠١٤	١٤	١١٤	١١١٤
٥	٠٥	٠١٥	١٥	١١٥	١١١٥
٦	٠٦	٠١٦	١٦	١١٦	١١١٦
٧	٠٧	٠١٧	١٧	١١٧	١١١٧
٨	٠٨	٠١٨	١٨	١١٨	١١١٨
٩	٠٩	٠١٩	١٩	١١٩	١١١٩

ويستمر الترقيم بهذه الطريقة ٠

سابعا : الترقيم العشرى (بفتح العين) المحدود :

١ ـ قد يكون هذا النوع من الترقيم مكونا من عشرات كالآتى : ـ

دليل رقمى لادارات احدى المنظمات

١٠ رئيس مجلس الادارة

٢ الادارة العامة للشئون الماليـة

٣٠	الادارة العامة للشئون الادارية
٤٠	الادارة العامة للمشروعـــات
٥٠	الادارة العامة للشئون الهندسية
٦٠	الادارة العامة للشئون الفنيـــة
٧٠	الادارة العامة للشئون المدنيـــة
٨٠	
٩٠	

١٠	رئيس مجلس الادارة
١١	قطـــاع القـــاهرة
١٢	قطـــاع الدلتـــا
١٣	قطـــاع البحر الاحمر
١٤	قطـــاع الاسكندرية
١٥	قطـــاع الشئون القانونية
١٦	
١٧	
١٨	
١٩	

٢٠	الادارة العامة لشئون المالية
٢١	ادارة الحســـابات
٢٢	ادارة المراقبة الماليـــة
٢٣	ادارة التحصيـــل
٢٤	ادارة المراقبـــة
٢٥	
٢٦	
٢٧	
٢٨	
٢٩	

---

٣٠ الادارة العامة للشئون الادارية

٣١ ادارة العلاقات الصناعية

٣٢ أدارة التنظيم والتدريب

٣٣ أدارة العلاقات العامة

٣٤ أدارة شئون المناطق

٣٥

٣٦

٣٧

٣٨

٣٩

وبالطبع يستمر الترقيم بهذه الطريقة حتى نهاية الترقيم ، ويلاحظ هنا أن كل تقسيم قد أعطى مدى من الاعداد فى حدود تسعة ، على اساس ان ذلك هو أكثر الاحتمالات ٠

٢ ـ وقد يكون هذا النوع مكونا من مئات كالآتى :

الدليل الرقمي لمشروعات الخطة الاولى فى احدى المنظمات الصناعية :

١٠٠ مشروعات تعدينية

٢٠٠ مشروعات بترولية

٣٠٠ مشروعات كيميائية

٤٠٠ مشروعات معدنية

٥٠٠ مشروعات هندسية

٦٠٠ مشروعات كهربائية

٧٠٠ مشروعات الكترونية

٨٠٠ مشروعات غزل ونسيج

٩٠٠ مشروعات غذائية

ثم تدرج المشروعات تحت هذه التقسيمات حسب نوع كل منها بحيث يأخذ كل مشروع رقما فى حدود ٩٩ رقما مخصصة لكل نوع من هذه الانواع التسعة ، وذلك كالآتى :

١٠٠ مشروعات تعدينيه
١٠١ مشروع استخراج الرصاص
١٠٢ مشروع استخراج المنجنيز
١٠٣ مشروع استخراج الفحم

ويستمر الترقيم حتى ١٩٩

ويلاحظ هنا أن كل نوع قد أعطى مدى من الاعداد فى حدود (٩٩) على أساس أن ذلك هو أكثر الاحتمالات ، كما تتبع نفس الطريقة مع بقية التقسيمات (٢٠٠ ، ٣٠٠ حتى ٩٠٠)

٣ ـ وقد يكون هذا النوع مكونا من آلاف كالآتى :

الدليل الرقمى لمشروعات الخطة الثانية فى احدى المنظمات الصناعية

١٠٠٠ مشروعات تعدينية
٢٠٠٠ مشروعات بترولية
٣٠٠٠ مشروعات كيميائية
٤٠٠٠ مشروعات معدنية
٥٠٠٠ مشروعات هندسية
٦٠٠٠ مشروعات كهربائية
٧٠٠٠ مشروعات الكترونية
٨٠٠٠ مشروعات غزل ونسج
٩٠٠٠ مشروعات غذائية

ثم تقسم كل مجموعة الى تنوعيات فرعية كالآتى :

١٠٠٠ مشروعات تعدينية
١١٠٠ مشروعات الابحاث
١٢٠٠ مشروعات الاستغلال
ويستمر الترقيم حتى ١٩٠٠

ثم تقسم أنواع المشروعات تحت كل مجموعة فرعية وتأخذ أرقاما مسلسلة من ١١٠١ حتى ١١٩٩ مثل :

١١٠٠ مشروعات الابحاث
١١٠١ تعزيز امكانيات الابحاث الجيولوجيه
١١٠٢ تعزيز امكانيات المعامل التعدينية

وكما سبق أن أوضحنا فان كل مجموعة قد أعطيت مدى من الاعداد فى حدود (٩٩) عددا ، على أساس أن ذلك هو أكثر الاحتمالات ، ويستمر الترقيم كالآتى :

١٢٠٠ مشروعات الاستغلال
١٢٠١ التوسع فى استغلال حديد أسوان
١٢٠٢ التوسع فى استغلال حديد الواحات البحرية
١٢٠٣ التوسع فى استغلال الاحجار الجيرية والجبس ·

ويستمر الترقيم بنفس هذه الطريقة مع بقية المجموعات ·

ويمكن أن نلاحظ هنا أن الدافع لاختيار هذا الشكل من الترقيم هو لايجاد ارقام للخطه الثانية تختلف عن أرقام الخطه الاولى حتى لايحدث التباس بين أرقام الخطتين ، هذا من ناحية ، ومن ناحية أخرى فأن مشروعات الخطه الثانيه أكثر عددا من مشروعات الخطه الاولى مما يتطلب التوسع فى التصنيف لتسهيل عملية البحث ·

ثامنا : الترقيم العشرى (بفتح العين) المحدود المركب ·

ويتم ذلك بتخصيص خانات مئوية مركبة كالآتى :

خطة تصنيف وثائق أحدى المنظمات التعليمية

٠١ التعليـــم
٠٢ شئون الطلبـة
٠٣ المنـــاهج
٠٤ مساعدات التعليم والتدريب
٠٥ هيئة التدريس
٠٦ المكتبـــات
٠٧ النشـــاط الرياضى

٠٨.
٠٩.
١٠
١١.

وبطبيعة الحال فان هذه التقسيمات تعبر عن الانشطه الرئيسية الموجودة في هذه المنظمة ، ويمكن أن يستمر الترقيم حتى (٩٩) ٠

ثم ينقسم كل نشاط رئيسى الى أنشطه فرعية تعبر عن الوثائق التى تتجمع عن كل نشاط فرعى كالآتى :

٠١ التعليـــــم
٠١ ٠١ السياسة التعليمية
٠٢ ٠١ الاقسام التعليمية
٠٣ ٠١ نظام الساعات المعتمدة
٠٤ ٠١ اللجان التعليمية

ويمكن أن يستمر الترقيم حتى ٩٩ ٠١ ، كما يمكن أن تتبع هذه الطريقة مع بقية التقسيمات ٠

ولقد أسمينا هذا النوع من الترقيم العشرى المحدود المركب حيث أن رقـم المادة يتكون عادة من مجموعتين من الاعداد كل منها له تسلسله الخاص به ، وكان من الممكن أن نضع فاصلا بينها بالشكل الآتى : ٠١ / ٠١ ولكن يمكن الاستغناء عن هذا الفاصل طالمـا أننا نعلم أن الرقم مكون من مجموعتين من الاعـداد ٠

الفصــــل الســابع

الفهرسة وأنشــاء الفهارس الموضوعية

أولا : أشكال الفهــارس

تهدف عمليات الفهرسة الى أنشاء فهرس فى أحد الأشكال الآتية :

١ ــ فهرس البطــاقات :

يتكون هذا النوع من الفهارس من مجموعة من البطاقات ذات المقاسات الموحدة ٣ × ٥ بوصة أو ٤ × ٦ بوصة أو ٥ × ٨ بوصة • وترتب البطاقات فى أدراج ذات مقاسات موحدة أيضا ، أى أنه لكل مقاس من هذه الأنواع الثلاثة أدراج من نفس مقاسه فى السوق •

ويكون اختيار أحد هذه المقاسات الثلاثة تبعــا لحجـم المعلومات التى ستسجل على البطاقة ، فكلما كانت المعلومات قليلة فـانه يســتخدم المقاس الأصغر وكلما كانت المعلومات كثيرة يستخدم المقاس الأوسط أو الأكبر •

وترتب البطاقات فى الأدراج تبعا لارقام الأبواب والفصول فى الفهرس ، وتسجل هذه الأرقام عادة فى الهامش العلوى للبطاقة ، وتعنى الأبواب التقسيمات الرئيسية للفهرس ، وتعنى الفصول التقسيمات الفرعية للفهرس •

ويمتاز فهرس البطاقات بسهولة اضافة موضوعات جديدة اليه ، وعنــد مــلء فراغ أية بطاقة فانه تضاف بطاقة جديدة خلفها دون اخــلال بالشكل العام للفهرس • وفى حالة تعذر وجود بطاقات فيمكن تسجيل الفهرس عــلى صفحات عادية بنفس طريقة التسجيل على البطاقات ، أى أن تخصص صفحة للتقسيمات الرئيسية أو الأبواب ، كما تخصص صفحة لكل تقسيم رئيسى حيث يأتى تحت كل منها التقسيمات الفرعية أو الفصول ، ثم تخصص صفحة لكل تقسيم من التقسيمات الفرعية حيث يأتى تحت كل منها المادات التى تفتح

وهكذا ، وبذلك يمكن الاستفادة من خاصية البطاقات التى تقبل الاضافة اليها والتوسع بدون اخلال بالشكل العام للفهرس •

٢ ـ فهرس السجل :

يقوم البعض بتسجيل الفهارس فى سجل وترك فراغات فى نهايه كل ترقيم لاضافة الموضوعات الجديدة ، ومن عيوب هذا النوع من الفهارس أنه يبلى بسرعه كما أن الاضافة اليه تشوهه فى حالة ملء الفراغات المتروكة •

٣ ـ الفهرس المطبوع :

فى بعض الأحيان يطبع الفهرس ويجلد ويوزع على من يستخدمونه ، وعيب هذا النوع من الفهارس أنه لا يتضمن الاضافات الجديدة بعد تاريخ طبعه فهو يمثل الحالة فى تاريخ طبعه وبالطبع يصعب الاضافة اليه لتعدد النسخ ولعدم ترك فراغات فيه للاضافة •

ثانيا : طريقة انشاء الفهرس الموضوعى :

يجب عند انشاء فهرس موضوعى مراعاة مايأتى :

١ ـ ان تقوم بهذه العملية لجنة مكونة من أشخاص بعضهم على علم تـام باختصاصات ومسئوليات المنظمة وملمين بالتنظيمات الادارية وتطوراتها، وأن يكون البعض الآخر من المتخصصين فى أعمال التصنيف والفهرسة •

٢ ـ دراسة القوانين واللوائح والقرارات والخرائط التنظيمية وأية وثائق أخرى قد تحتوى على معلومات عن تنظيم المنظمة •

٣ ـ دراسة الفهارس الموضوعية المماثلة التى تتفق مع أعمال المنظمة المطلوب أنشاء فهرس موضوعى لها •

٤ ـ يمكن من خلال الدراسات السابق الاشارة اليها وضع مجموعة من رؤوس الموضوعات ويسجل كل منها على بطاقة وترتب البطاقات أبجديا •

٥ ـ تصنيف هذه الموضوعات الى مجموعات تمثل كـل مجموعة منها تقسيما رئيسيا ثم تقسم موضوعات كل تقسيم رئيسى الى تقسيمات فرعية •

٦ ـ تأتى تحت كل تقسيم فرعى الموضوعات المتعلقة به بحيث يمثل كل موضوع ملفـا •

٧ ـ تستخدم الاعداد المسلسلة المركبة فى ترقيم تقسيمات الفهرس الموضوعى •

ثالثا : طريقة اعادة تنظيم الفهارس :

عند انشاء فهرس جديد لأى جهاز ادارى فانه من الضرورى تطبيق هذا الفهرس على الملفات القديمة التى تكون مرقمة ومرتبة طبقا لفهرس قديم ويتم التطبيق باتباع واحدة من هذه الطرق الثلاث :

١ ـ أن تقفل جميع الملفات القديمة وتفتح ملفات جديدة طبقا للفهرس الجديد ، ويحدد يوم يبدأ فيه العمل بها ، على أن تظل الملفات القديمة وفهارسها بنفس نظامها وتكون معدة للاطلاع الى أن تصبح الملفات الجديدة وافية بأغراض العمل •

٢ ـ اذا كانت كمية الملفات القديمة محدودة فانه يمكن اعادة فهرسة جميع أوراقها تبعا للفهرس الجديد وتوزيعها على ملفات جديدة •

٣ ـ أن تفرز الملفات وتقسم الى ملفات نشيطة وملفات غير نشيطة بالطريقة الآتية :

(أ) تحدد معايير لتمييز الملفات غير النشيطة على أنها الملفات التى انتهى العمل فيها نهائيا بحيث لم يعد يحفظ فيها أى وثائق جديدة ، كما أنه لايرجع اليها الا على فترات طويلة •

(ب) الملفات غير النشيطة تعزل مع فهارسها وتسلم الى مخزن الحفظ على أن تظل تحت الطلب ليمكن الرجوع اليها عند الحاجة •

(ج) الملفات النشيطة تفهرس طبقا للنظام الجديد •

(د) يراعى تسجيل الارقام الجديدة للملفات فى الفهرس القديم أمام كل منها حتى يمكن معرفة الرقم الجديد الذى أخذه الملف القديم عند الحاجة •

رابعا : قواعد الفهرسة :

أن عمليات الفهرسة عمليات تتكرر عشرات بل مئات المرات يوميا وهى الوسيلة التى تستخدم للربط بين الفهرس ومئات الوثائق المفهرسة المحفوظة فى الملفات • فالفهرس يحدد مكانها ويجمع بينها وبين الوثائق المتشابهة معها فى الموضوع •

وكلما كانت عمليات الفهرسة تجرى على اساس قواعد سليمة ثابته تطبق بطريقة موحدة على جميع الوثائق المفهرسة وفى كل وقت ، فانه ينتج عن ذلك

تجميع وثائق الموضوع الواحد فى مكان واحد مما يؤدى الى فاعلية الخدمات التى تقدمها المحفوظات .

ونستعرض هنا بعض القواعد العامة التى يمكن تطبيقها خلال عمليات الفهرسة مع بيان الظروف التى تطبق فيها كل قاعدة :

١ ـ قوة ترابط الموضوعات فى الفهرس :

أن خير ما يمكن أن يمتاز به فهرس ما ، هو قوة ترابط موضوعاته على مرور الزمن ولا يمكن استمرار هذه الميزة الا بمراعاة الدقة التامة فى استعمال هذا الفهرس وفى الاضافة اليه .

وفى الوحدات الادارية التى يعمل بها مفهرس واحد ، يجب عند تسجيل رقم الملف على الوثيقة المفهرسة أن يتأكد من أن هذا الرقم هو الذى سبق أن وضعه على الوثائق التى تتعلق بنفس هذا الموضوع ، وبهذه الطريقة يمكن أن تتجمع الوثائق المفهرسة حديثا فى موضوع ما ، مع الوثائق السابق فهرستها فى نفس الموضوع وذلك فى ملف واحد .

واذا وجد المفهرس أن وثيقة ما توضح له موضوعا لوثيقة أخرى سبق فهرستها خطأ ، فان عليه أن يشير الى هذه الوثيقة بالاحالة أو بحفظ صورة منها فى الملف الصحيح (نموذج رقم ٨) .

وفى الوحدات الادارية التى يعمل فيها مجموعة من المفهرسين يجب أن يجتمع هؤلاء المفهرسون اجتماعات دورية مع رئيسهم ليناقشوا مايأتى :

(أ) الموضوعات السابق انشاؤها خصوصا المتباينة والصعبة والتى وضعت فى غير أماكنها .

(ب) الحاجة الى اضافة انشطة جديدة الى الفهرس أو اجراء أى تعديل فيه .

(جـ) الحاجة الى ضبط ومراجعة الوثائق السابق فهرستها بسبب الاتجاهات الجديدة للمنظمة ، وذلك باستعراض موضوعات الفهارس وعرض وجهات النظر المختلفة للوصول الى حل يمكن به اعادة فهرسة هذه الوثائق حتى تلائم الظروف الجديدة للمنظمة .

٣ ـ تحول الموضوعات :

من المشاكل التى قد تواجه المفهرسين هى تحول موضوع ما الى موضوع آخر، فقد يحدث أن يتحول موضوع حادثة الى قضية ، واذا حدث مثل هذا التحول فى الموضوعات فان على المفهرس أن يقوم بالآتي :

(آ) أن يستمر فى استعمال رقم الموضوع الأول وهو الحادثة مع كل ما يتعلق بها مع عمل احالات الى موضوع القضية .

(ب) أن يعيد فهرسة الوثائق الخاصة بالقضية والمحفوظة فى ملف الحادثة ويفتح ملفا خاصا للقضية مع عمل احالة فى هذا الملف أن الوثائق السابقة محفوظة فى ملف الحادثة .

ويجب مراعاة الدقة التامة فى معالجة هذه المشكلة ، كما يجب وضع الظروف المحلية فى الاعتبار ـ كطريقة طلب الوثائق مثلا ـ عند اختيار حل لها .

٣ ـ ارشادات للمفهرسين .

(أ) من الضرورى أن يكون المفهرس ذا قدرة على تحليل الموضوعات كما يجب أن يكون لديه المهارة التامة فى استنباط الأفكار التى تعينه على سرعة الوصول الى رقم ملف الموضوع ، ولكن اذا ظهر أنه ليس من السهل تقرير موضوع لوثيقة ما ، ففى هذه الحالة يجب أن يسأل نفسه ماهو الغرض من كتابة هذه الوثيقة ، وبالطبع يمكن من معرفة الغرض من كتابتها الوصول الى موضوعها .

(ب) اذا كانت محتويات الوثيقة المطلوب فهرستها مكملة لموضوع سابق فانه من المفيد التحقق من رقم ملف موضوع الوثائق السابقة حتى تتجمع وثائق الموضوع الواحد فى ملف واحد .

(جـ) فى الأحوال غير العادية عندما يكون الموضوع من الغموض بحيث يصعب تقريره من الوثيقة فانه يلزم الاتصال بالمختصين فى أقسام المنظمة للاستعلام عن كنه الموضوع ، ويلاحظ أن هذا المجهود الاضافى يساعد على مايأتى : ـ

ـ ضمان حفظ الوثائق فى ملفاتها الصحيحة .

- أمكان الحصول على معلومات تفيد عند فهرسة أى وثيقة أخرى لهـــا مثل هذا الموضوع ٠

- معرفة معلومات جديدة عن مجالات العمل ٠

- اظهار اهتمام ووعى واخلاص المفهرسين ٠

(د) لايجب الاعتماد اعتمادا تاما على الملخص الذى يكتب عاده فى أعلا الوثيقة عند تقريز الموضوع ، لانه كثيرا مايكون غامضا أو ناقصا وأحيانا يكون بعيدا عن الموضوع الحقيقى ، وعلى ذلك فانه يجب قراءة الوثيقة الى الحد الذى يمكن منه معرفة الموضوع بالضبط ٠

(هـ) يجب أن يكون المفهرس على علم تام بالتنظيم العام للمنظمـــة ومجالات العمل فى كل وحدة فيها ، كما يجب أن يكون ملما بكل ما يستجد من تعديلات حتى يعينه ذلك على تفهم الموضوعات ٠

٤ - الاضـــافة الى الفهرس :

المفروض أن الفهرس الموضوعى يغطى جميع الموضوعات التى يطرقها العمل ، لكن يظهر من وقت لآخر أنه من الضرورى اضافة انشطة جديدة اليه أو فتح ملفات جديدة ، لهذا فانه يجب مراعاة الدقة التامة فى عمل هذه الاضافات حيث أن الخطأ أو الاسراف منها يبعثر وثائق الموضوع الواحد ٠

ويلاحظ أنه فى الفهارس العشرية تترك دائما أرقام خالية لتملأ بالاضافات الجديدة فى المستقبل ، أما فى أنواع الفهارس الأخرى فان الموضوع الجديد يأخذ آخر رقم مسلسل فى مجموعة الموضوعات التى يضاف اليها ٠

٥ - الاحـــالات فى الملفــات :

عندما يكون موضوع الوثيقة المفهرسة له ناحيتان أو أكثر مثل موضوعات العلاقات الدولية التى تكون عادة بين أكثر من دولة ، أو اذا كان موضوع الوثيقة له ناحية هندسية وناحية مالية ، ففى هذه الحالة يستحسن تدبير أكثر من نسخة من الوثيقة المفهرسة عن طريق التصوير لتحفظ فى ملفـــات الموضوعات المختلفة حتى تكون كلها مستوفاة مع مراعاة تسجيل كلمة الاصل محفوظ بملف رقم - على هذه الصور ، واذا لم يتيسر الحصول على كثـر

من نسخة فان النسخة الوحيدة تحفظ فى ملف الموضوع الأهم ثم تعمل احالات لتحفظ فى ملفات الموضوعات الاخرى بالطريقة الآتية :

- رسالة تتعلق بموضوع اعتماد مبلغ لأنشاء مستشفى فى ميزانيه ١٩٨٧/٨٦ ، ومن استعراض الموضوع يتضح أنه يتعلق بناحيتين ، الاولى «ميزانية١٩٨٧/٨٦» والثانية «انشاء مستشفى»، فلو فرضنا أن لكل من هاتين الناحيتين ملفا ، فلكى يكون كلا الملفين مستوفيا فان هذا الخطاب يحفظ فى ملف الموضوع الأهم والاشمل وهو ميزانية ١٩٨٧/٨٦ م ثم تعمل احالة فى ملف « أنشاء مستشفى » كالآتى : -

نمـوذج رقـم (٨)

الاحـــالة

المراسلة رقم   المؤرخـــة   الواردة من

أو الصادرة الى

وموضوعهـــا

حفظت بملف رقم

ثم تحفظ هذه الاحالة بعد ملء خاناتها فى ملف « أنشاء مستشفى » •

خامســا : الفهرس العــام للمنظمـة :

لقد حاولنا فى الفصول السابقة ايضاح الأساليب والطرق التى تتبع فى عمليات التصنيف والفهرسة والتى تهدف كلها الى انشاء فهرس ذى اثر فعال فى تنظيم مصادر المعلومات فى المنظمة وتسهيل الرجوع اليها •

ويلاحظ أنه فى كثير من المنظمات فى مصر وفى كثير من الدول النامية يتم أنشاءأنواع من الفهارس أما أنها لاتتضمن أى أسلوب علمى أى انها مجرد قوائم بالملفات ، أو انها محاولات اجتهادية لانشاء فهارس لمواجهة المتطلبات السريعة والمحدودة فقط للعمل •

واستكمالا لما سبق ذكره في « ثانيا » من هذا الفصل فانه من الضروري أن يتم انشاء فهرس عام لكل منظمة وان يتكون هذا الفهرس العام من عدد من الفهارس بحيث يخصص فهرس لكل مكتب من جميع مكاتب الحفظ التي تخدم ادارات المنظمة ، وبحيث يكون لكل ادارة فهرسها الخاص بها والذي يتميز بمجموعة من الارقام تختلف عن ارقام بقية الادارات .

وحتى يمكن التعرف على هذا النوع من الفهارس فاننا نقدم النموذج الآتي الذي قمنا باعداده لاحدى شركات قطاع النقل العام :

نموذج فهرس موضوعي لأحدى شركات قطاع النقل العام

١ ـ تتكون الفهارس الموضوعية المستخدمة في مكاتب المحفوظات من ابواب رئيسية بحيث يخصص لكل مكتب محفوظات مجموعة من الأبواب ، ويمكن أن نلاحظ أن الحفظ هنا على مستوى الادارة العامة ، وذلك كالآتي :

ابواب فهرس مكتب السيد رئيس مجلس الادارة :

١ ـ مجلس الادارة
٢ ـ الشئون الادارية
٣ ـ الشئون المالية
٤ ـ الشئون الفنية
٥ ـ الحركة والتشغيل
٦ ـ التخطيط والمتابعة
٧ ـ الشئون القانونية
٨ ـ شئون المخازن والمشتريات
٩ ـ العلاقات العامة

أبواب فهرس الادارة العامة للشئون الادارية

٢١ ـ مجلس الادارة
٢٢ ـ الشئون الادارية
٢٣ ـ الشئون المالية

٢٤ ـ شكاوى العاملين بالخدمة

٢٥ ـ شكاوى المفصولين

٢٦ ـ شكاوى الجمهور

٢٧ ـ

٢٨ ـ

٢٩ ـ

أبواب فهرس الادارة العامة للشئون المالية

٣١ ـ مجلس الادارة

٣٢ ـ الشئون الادارية

٣٣ ـ الشئون المالية

٣٤ ـ

٣٥ ـ

٣٦ ـ

٣٧ ـ

٣٨ ـ

٣٩ ـ

ابواب فهرس الادارة العامة للشئون الفنية

٤١ ـ مجلس الادارة

٤٢ ـ الشئون الادارية

٤٣ ـ الشئون المالية

٤٤ ـ الانشاءات

٤٥ ـ السيارات

٤٦ ـ

٤٧ ـ

٤٨ ـ

٤٩ ـ

أبواب فهرس الادارة العامة للحركة والتشغيل

٥١ ـ مجلس الادارة

٥٢ ـ الشئون الادارية
٥٣ ـ الشئون المـالية
٥٤ ـ شئون الحركة
٥٥ ـ شئون التفتيش
٥٦ ـ
٥٧ ـ
٥٨ ـ
٥٩ ـ

ابواب فهرس الادارة العامة للتخطيط والمتابعة

٦١ ـ مجلس الادارة
٦٢ ـ الشئون الادارية
٦٣ ـ الشئون الماليـــة
٦٤ ـ التخطيط والمتابعة
٦٥ ـ
٦٦ ـ
٦٧ ـ
٦٨ ـ
٦٩ ـ

ابواب فهرس ادارة الشئون القانونية

٧١ ـ مجلس الادارة
٧٢ ـ الشئون الادارية
٦٣ ـ الشئون الماليـــة
٧٤ ـ القضـــايا
٧٥ ـ التحقيقـــات
٧٦ ـ الحـــوادث
٧٧ ـ الفتاوى والعقـود
٧٨ ـ
٧٩ ـ

أبواب فهرس الادارة العامة لشئون المخازن والمشتريات

٨١ ـ مجلس الادارة
٨٢ ـ الشئون الادارية
٨٣ ـ الشئون المـالية
٨٤ ـ المخـــازن
٨٥ ـ المشتريات والمبيعـات
٨٦ ـ الموردون من القطاع العام
٨٧ ـ الموردون من القطاع الخاص
٨٨ ـ
٨٩ ـ

ويلاحظ أن الابواب الثلاثة فى كل فهرس متشابهة نظرا لأن موضوعات هذه الأبواب متكررة فى جميع ادارات الشركة ، ثم يأتى بعدها الأبـواب الخاصـة بـكل ادارة عامــة أو ادارة ، ونظـــرا لأن مكتب رئيس مجلس الادارة يتعامل فى جميع موضوعات الشركة فان فهرس هذا المكتب يتضمن جميع نوعيات هذه الموضوعات .

ينقسم كل باب من هذه الأبواب الى فصول كالآتى :

فهرس مكتب السيد رئيس مجلس الادارة

١ ـ مجلس الادارة
٢ ـ الشئون الادارية
٣ ـ الشئون المـالية
٤ ـ الشئون الفنية
٥ ـ الحركة والتشغيل
٦ ـ التخطيط والمتابعة
٧ ـ الشئون القانونية
٨ ـ شئون المخازن والمشتريات
٩ ـ العلاقات العامة

١ ـ مجلس الادارة

١/١ شئون المجلس

٢/١ اجتماعات المجلس

٣/١ التوصيات والقرارات

٢ ـ الشئون الادارية

١/٢ التنظيم الادارى

٢/٢ التعليمـــــات

٣/٢ اللـــوائح

٤/٢ شئون العاملين

٥/٢ المحفوظات

٦/٢ الخدمات الداخلية

٧/٢ التقــــارير

٨/٢ الشــكاوي

٣ ـ الشئون المـالية

١/٣ الميزانيــــة

٢/٣ المراجعــــة

٣/٣ الحسابات المـالية

٤/٣ الحسابات الجارية

٥/٣ الحسابات النقدية ـ الايرادات

٦/٣ حسابات المخازن

٧/٣ المصـــروفات

٤ ـ الشئون الفنيـة

١/٤ الانشـــاءات

٢/٤ السـيارات

٥ ـ الحركة والتشغيل

١/٥ شئون الحركة

٢/٥ شئون التشغيل
٣/٥ التفتيش

٦ ـ التخطيط والمتابعة

١/٦ شئون التخطيط والمتابعة

٧ ـ الشئون القانونية

١/٧ القضـــايا
٢/٧ التحقيقـــات
٣/٧ الحـــوادث
٤/٧ الفتاوى والعقود

٨ ـ شئون المخازن والمشتريات

١/٨ المخـــازن
٢/٨ المشتريات والمبيعات
٣/٨ الموردون من القطاع العام
٤/٨ الموردون من القطاع الخاص

٩ ـ العلاقات العامة

١/٩ علاقات عامة داخلية
٢/٩ علاقات عامة خارجية

فهرس الادارة العامة للشئون الادارية

٢١ ـ مجلس الادارة
٢٢ ـ الشئون الادارية
٢٣ ـ الشئون المـالية
٢٤ ـ شكاوى العاملين
٢٥ ـ شكاوى المفصولين
٢٦ ـ شكاوى الجمهور
٢٧ ـ
٢٨ ـ
٢٩ ـ

٢١ ــ مجلس الادارة

١/٢١ شئون المجلس

٢/٢١ اجتماعـــات

٣/٢١ توصيات وقرارات

٢٢ ــ الشئون الادارية

١/٢١ التنظيم الادارى

٢/٢٢ التعليمـــات

٣/٢٢ اللوائـــــح

٤/٢٢ شئون العاملين

٥/٢٢ المحفوظـــــات

٧/٢٢ التقـــارير

٢٣ ــ الشئون المــالية

١/٢٣ الميزانيـــة

٢/٢٣ المراجعـــة

٣/٢٣ الحسابات المــالية

٤/٢٣ الحسابات الجارية

٥/٢٣ الحسابات النقدية ــ الايرادات

٦/٢٣ حسابات المخازن

٧/٢١ المصـــروفات

٢٤ ــ شكاوى العاملين

(يقسم بالحروف الأبجدية من أ ــ ى)

١/٢٤ عاملون أ

٢/٢٤ عاملون ب

٣/٢٤ عاملون ت

٤/٢٤ عاملون ث

ثم يفتح ملف لكل عامل تحت الحرف الذى يبدأ به اسمه وتأخذ الملفات أرقاما مسلسلة جديدة تحت الحروف .

٢٥ ـ شكاوى المفصولين

١/٢٥ عاملون أ
٢/٢٥ عاملون ب
٣/٢٥ عاملون ت
٤/٢٥ عاملون ث
الـخ

٢٦ ـ شكاوى الجمهور

(يقسم حسب الحروف الأبجدية من أ ـ ى)

١/٢٦ أسماء تبدأ بحرف أ
٢/٢٦ أسماء تبدأ بحرف ب
٣/٢٦ أسماء تبدأ بحرف ت
٤/٢٦ أسماء تبدأ بحرف ث
الـخ ..

فهرس الادارة العامة للشئون المـالية

٣١ ـ مجلس الادارة
٣٢ ـ الشئون الأدارية
٣٣ ـ الشئون المـالية
٣٤ ـ
٣٥ ـ
٣٦ ـ
٣٨ ـ
٣٩ ـ

٣١ ـ مجلس الادارة

١/٣١ شئون المجلس
٢/٣١ اجتماعـات
٣/٣١ توصيات وقرارات

٣٢ ـ الشئون الادارية

١/٣٢ التنظيم الادارى
٢/٣٢ التعليمــات
٣/٣٢ اللوائــح
٤/٣٢ شئون العاملين
٥/٣٢ المحفوظــات
٦/٣٢ الخدمات الداخلية
٧/٣٢ التقارير
٨/٣٢ الشــكاوى
٩/٣٢

١/٣٣ الميزانية
٢/٣٣ المراجعة
٣/٣٣ الحسابات المــالية
٤/٣٣ الحسابات الجارية
٥/٣٣ الحسابات النقدية ـ الايرادات
٦/٣٣ حسابات المخــازن
٧/٣٣ المصروفــات

فهرس الادارة العامة للشئون الفنية

٤١ ـ مجلس الادارة
٤٢ ـ الشئون الادارية
٤٣ ـ الشئون المــالية
٤٤ ـ الانشــاءات
٤٥ ـ الســيارات
٤٦ ـ
٤٧ ـ
٤٨ ـ
٤٩ ـ

٤١ ـ مجلس الادارة

١/٤١ شئون المجلس
٢/٤١ اجتماعات
٣/٤١ توصيات وقرارات
٤/٤١

٤٢ ـ الشئون الادارية

١/٤٢ التنظيم الادارى
٢/٤٢ التعليمات
٣/٤٢ اللوائح
٤/٤٢ شئون العاملين
٥/٤٢ المحفوظات
٦/٤٢ الخدمات الداخلية
٧/٤٢ التقـــارير
٨/٤٢ الشكاوى

٤٣ ـ الشئون المـالية

١/٤٣ الميزانية
٢/٤٣ المراجعـة
٣/٤٣ الحسابات المـالية
٤/٤٣ الحسابات الجارية
٥/٤٣ الحسابات النقدية ـ الايرادات
٦/٤٣ حسابات المخازن
٧/٤٣ المصـــــروفات

٤٤ ـ الانشـــــاءات

١/٤٤ الأمن الصناعى
٢/٤٤ الورش والجراجات
٣/٤٤ الاستراحات

٤٥ ـ السـيارات

فهرس الادارة العامة للحركة والتشغيل

٥١ ـ مجلس الادارة

٥٢ ـ الشئون الادارية

٥٣ ـ الشــئون الماليــة

١/٥٣ الميزانية

٢/٥٣ المراجعــة

٣/٥٣ الحسابات المـالية

٤/٥٣ الحسابات الجـارية

٥/٥٣ الحسابات النقدية ـ الايرادات

٦/٥٣ حسابات المخـازن

٧/٥٣ المصروفـــات

٥٤ ـ شئون الحركــة

١/٥٤ التشغيل

٢/٥٤ السياحة

٣/٥٤

فهرس الادارة العامة للتخطيط والمتابعة

٦١ ـ مجلس الادارة

٦٢ ـ الشئون الادارية

٦٣ ـ الشئون المـالية

٦٤ ـ التخطيط والمتابعة

٦٥ ـ

٦٦ ـ

٦٧ ـ

٦٨ ـ

٦٩ ـ

٦١ ـ مجلس الادارة

١/٦١ شئون المجلس

٢/٦١ اجتماعات

٣/٦١ قرارات وتوصيات

٦٢ ـ الشئون الادارية

١/٦٢ التنظيم الادارى

فهرس ادارة الشئون القانونية

٧٧ ـ الفتاوى والعقـود

٧١ ـ مجلس الادارة

١/٧١ شئون المجلس

٢/٧١ اجتماعات

٣/٧١ قـرارات وتوصيـــات

٧٢ ـ الشئون الادارية

١/٧٢ التنظيم الادارى

٢/٧٢ التعليمات

٣/٧٢ اللوائـــح

٤/٧٢ شئون العاملين

٥/٧٢ المحفوظات

٦/٧٢ الخدمات الداخلية

٧/٧٢ التقارير

٨/٧٢ الشكاوى

٧٣ ـ الشئون الماليـــة

١/٧٣ الميزانية

٢/٧٣ المراجعة

٣/٧٣ الحسابات المـالية

٤/٧٣ الحسابات الجارية

٥/٧٣ الحسابات النقدية ـ الايرادات

٦/٧٣ حسابات المخازن

٧/٧٣ المصروفات

٧٤ ـ القضـــايــا

(ثم يقسم حسب الفروع)

٧٥ ـ التحقيقـــــــات

(ثم يقسم حسب الفروع)

٧٦ ـ الحـــــــوادث

(ثم يقسم حسب الفـروع)

٧٧ ـ الفتاوى والعقـود

فهرس الادارة العامة لشئون المخازن والمشتريات

٨٤ ـ المخـــــازن

١/٨٤ شئون المخـازن

٢/٨٤ قطع الغيار والآلات

٣/٨٤ الاطـــارات

٤/٨٤ الوقـــود

٥/٨٤ الملابس

٨٥ ـ المشتريات والمبيعـــات

١/٨٥ المناقصات

٢/٨٥ المزايدات

٣/٨٥ مشتريات بالممارسة والامر المباشر

٤/٨٥ الاستيراد

٨٦ ـ الموردون من الأقطاع العام

(يقسم حسب الحروف الابجدية من أ ـ ى)

٨٧ ـ الموردون من القطاع العـــام

(يقسم حسب الحروف الابجدية من أ ـ ى)

ويلاحظ ان الابواب الثلاثة المتكررة فى جميع الفهارس تنقسم جميعها بطريقة ثابتة ٠

اما بقية الابواب فانها تختلف فى تقسيمها حسب ظروف كل منها ٠

ومن المفروض أن يأتى تحت كل فصل من هذه الفصول الملفات التى تنتمى اليه على أن تبدأ ملفات كل فصل بملف عام يأخذ رقم الفصل ٠ ويمكن الاكتفاء بهذا الملف اذا كان حجم الوثائق محدودا ٠ أما اذا كثرت الوثائق وتنوعت موضوعاتها تحت الفصل فانه يمكن أن يفتح لكل موضوع منها ملف خاص وتأخذ أرقاما تبدأ من (١) تحت الفصل ٠

ونظرا لان الفروع ستتكرر تحت الكثير من الفصول فقد وضع جدول يتضمن ارقاما ثابتة كالآتى :

١ ـ فـرع الجيـــزة

٢ ـ فـــرع حـــلوان

٣ ـ فـرع الفيـــوم

٤ ـ فـرع بنى سويف

٥ ـ فـرع بنى مزار
٦ ـ فـرع المنيــــــا
٧ ـ فـرع أســـــــيوط
٨ ـ فـرع سوهـــاج
٩ ـ فـرع قنـــــا
١٠ـ فـرع أســــوان

٢ ـ تطبيق الفهارس الجديدة :

(أ) عند البدء فى تطبيق هذا الفهرس فان المختصين فى كل مكتب محفوظات يقومون بتجميع الملفات الموجودة فى الاقسام والادارات التى يخدمونها ويعملون بها قوائم ويوقف الحفظ فيها وتظـل كمراجع لحين الاستغناء عنها وتسليمها الى مخزن المحفوظات ٠

(ب) يتم فتح ملفات جديدة اعتبارا من ١٩٧٥/١/١ طبقا للفهارس الجديدة ٠

٣ ـ قواعـد الفهرسة الموضوعيـــة :

(أ) عند فهرسة أية وثيقة فـانه يجب قراءتها قـراءة دقيقة لتحـديد موضوعها وهو الموضوع الذى يحتمل احتمالا كبيرا أن تطلب به هذه الوثيقة ثم يسجل رقم الملف على الوثيقة ٠

(ب) اذا كان للوثيقة المطلوب فهرستها أكثر من موضوع فانه فى هذه الحالة يسجل عليها رقم ملف الموضوع الاهم أو الأشمل ثم تعمل صور منها لتحفظ فى ملفات الموضوعات الاخرى ٠

(جـ) يراعى مراجعة هذه الفهارس كل خمس سنوات واجراء التعديلات اللازمـــة عليهـــا ٠

٤ ـ فهـارس الفـــروع

تستخدم الفروع فى فهارسها نفس التقسيمات المحددة لمكتب السيد رئيس مجلس الادارة حيث أنها تلائم ظروفها ٠

كذلك فانه يتم تمييز ملفات كل فـرع عن بقية الفروع باستخدام جدول الارقام الثابتة للفروع المبين أعـلاه ، على ان تبدأ ملفات كل فـرع بالرقـم المحدد لـه فى الجـدول ٠

الفصـــل الثـــامن

فهـارس أسـماء الأشـخاص

أولا : الغرض من فهرس الأسماء :

من المعروف أنه ينشأ ملف خدمة لكل من العاملين في المنظمات الادارية وتحفظ في هده الملفات القرارات المتعلقة بحياة الموظف الوظيفيـة ومسوغات تعيينه . ونظرا لأن ملفـات الخدمة لاتتداول لما تحويه من أوراق ذات أهمية خاصة ، فانه ينشأ ملف آخر أو أكثر تحفظ فيه المراسلات والاوراق المتخلفة بكل موظف .

ولامكان الوصول الى ملف اى موظف بسهولة فانه ينشأ فهرس يجمع أسماء العاملين مرتبة طبقا لاحدى طرق الترتيب الهجائية الرقمية حيث يأخذ كل اسم رقما يسجل على الملف وترتب الملفات تبعا لارقامها .

ثانيا : أشكال فهارس الأسماء :

سبق أن أوضحنا فى اشكال الفهارس الموضوعية انها تكون فى شـكل سجل أو فى شكل بطاقات ، كما أوضحنا أن السجل يصعب الاضافة اليه فى حالة ملء الفراغات التى تترك ، ونحن ننصح بالاقلاع عن استخدام السجلات فى عمليات الفهرسة اذ من الضرورى أن يكون الفهرس دائما فى شكل بطاقات تستخدم طبقا للخطة التى سنشرحها فى طريقة انشاء الفهارس الهجـائية الرقمية ، وفى حالة عدم توفر البطاقات وادراجهـا فـانه يمكن استخدام قصاصات ورقية بنفس طريقة البطاقات .

ثالثا : طريقة السجل المسلسل والكشاف الهجائى :

تقوم بعض المنظمات باعطاء ملفات العـاملين أرقاما مسلسلة وتسجلها فى سجل تبعا لتواريخ تعيين هؤلاء العاملين ، ويضاف الى هذا السجل اى أسماء جديدة وتأخذ الارقام المسلسلة التالية .

ولتسهيل الوصول الى رقم ملف أى موظف فانه يتم تسجيل أسماء العاملين فى سجل يخصص فيه صفحة لكل مجموعة أسماء متشابهة فى الحرف الاول من الاسم ، مع تسجيل رقم كل منهم حسب السجل المسلسل ، وبذلك يمكن الوصول الى رقم أى موظف عن طريق هذا السجل ٠

وعيب هذه الطريقة أن بعض الحروف العربية تكثر بها التسمية مما ينتج عنه تكدس الأسماء تحت بعض الحروف مثل حرف أ ، ح ، ع ، م ، مما يتطلب الكثير من الوقت والجهد للوصول الى رقم ملف الموظف ٠

رابعا : الفهارس الهجائية الرقمية :

لذلك فانه من الضرورى استخدام طريقة أخرى يمكن بها تفادى عيوب طريقة السجل المسلسل والسجل الهجائى وهذه الطريقة هى الفهارس الهجائية الرقمية التى يمكن بها تحقيق ما يأتى :

١ ـ اعطاء كل ملف رقما يمكن به تحديد مكانه فى الدرج أو على الرف كما يمكن ترتيب الملفات واستخراجها بسهولة ٠

٢ ـ حصر الاسماء فى الفهرس وبذلك يمكن بسهولة التاكد من وجود ملف اى موظف أو عدم وجوده ٠

خامسا : جدول ترقيم الاسماء رقم (١) :

١ ـ يمكن استخدام الجدول الآتى الحصول على نوعين من الفهارس الهجائية الرقمية والجدول هو :

أ	١	ح	٩	س	١٧	عبد الـ	٢٥	م	٣٣
ابراهيم	٢	حسن	١٠	سيد	١٨	على	٢٦	محمد	٣٤
أبو	٣	حسين	١١	ش	١٩	عمر	٢٧	محمود	٣٥
أحمد	٤	خ	١٢	ص	٢٠	غ	٢٨	مصطفى	٣٦
ب	٥	د	١٣	ض	٢١	ف	٢٩	ن	٣٧
ت	٦	ذ	١٤	ط	٢٢	ق	٣٠	هـ	٣٨
ث	٧	ر	١٥	ظ	٢٣	ك	٣١	و	٣٩
ج	٨	ز	١٦	ع	٢٤	ل	٣٢	ى	٤٠

ويلاحظ ان هذا الجدول يتضمن الحروف الهجائية الثمانية والعشرين مضافا بينها أثنا عشر اسما وهى الاسماء الشائعة التى تتكاثر فى الفهارس وذلك لغرض توسيع قاعدة توزيع الاسماء لتسهيل البحث فى المجموعات ، وهذه الاسماء هى :

ابراهيم ، ابو ، أحمد ، حسن ، حسين ، سيد ، عبد الـ ، على ، عمر ، محمد ، محمود ، مصطفى ·

النوع الأول : فهرسة الاسماء حسب الحرف الاول من الاسم اذا كان الاسم غير شائع أو الجزء الاول من الاسم اذا كان شائعا ، وذلك اذا كانت الاسماء فى حدود ٥٠٠ اســـم ·

١ ـ اذا كان الجزء الاول من الاسم غير شائع أى ليس احد الاسماء الاثنى عشر السابق تحديدها فانه يكتفى بترقيم الحرف الاول من الاسم من هـذا الجـدول ·

٢ ـ تتجمع الاسماء المتشابهة فى الحرف الاول على بطاقة واحدة أو فى صفحة واحدة حيث تأخذ ارقاما مسلسلة ، انظر شكل رقم (١) ويضاف اليها ما يستجد من اسماء ·

٣ ـ يكون رقم الاسم أى رقم الملف مكونا من رقم الحرف الاول مضافا اليه رقم مسلسل الاسم فى المجموعة التى يتشابه معها فى الحرف الاول ·

٤ ـ اما اذا كان الجزء الاول من الاسم هو أحد الاسماء الشائعة المبينه فى الجدول فان هذا الاسم يرقم من الجدول ·

٥ ـ تتجمع الاسماء المتشابهة فى الجزء الاول من الاسم على بطاقة واحدة أو صفحة واحدة حيث تأخذ ارقاما مسلسلة (انظر شكل رقم ٢) ·

٦ ـ تأخذ الاسماء المجمعة تحت الاسم الشائع ارقاما مسلسلة ويضاف اليها ما يستجد من أســـماء ·

٧ ـ يكون رقم الملف مكونا من رقم الاســم الشــائع مضافا اليــه الرقم المسلسل للاســـم ·

٨ ـ يتضح من ذلك ان الاسماء ستنقسم الى ٤٠ مجموعة تبعا للحرف الاول من الجزء الاول من أسماء العاملين وكذلك تبعا للاسماء الشائعة الاثني عشر ٠

٩ ـ لكى يمكن التمييز بين أرقام ملفات الاسماء وأرقام ملفات الموضوعات فانه يلزم اضافة رمز الى أرقام ملفات العاملين مثل حرف م (أى موظفون) أو حرف ع أى عاملون) أو يمكن تخصيص الارقام من ١ ـ ٤٠ لفهرس الاسماء على أن يبدأ فهرس الموضوعات برقم ٤١ وبذلك يمتنع أى التباس فى تشابه الارقام ٠

شكل رقم (١)

١	أ
١/١	اخلاص احمد حسن
٢/١	اسماعيل عمر محمد
٣/١	أمين فتحى سعيد

شكل رقم (٢)

٤	أحمد
١/٤	أحمد حسن أحمد
٢/٤	أحمد ابراهيم عمر
٣/٤	أحمد سعيد حسان

النوع الثانى : فهرسة الاسماء حسب الحرفين الاولين من الجزء الاول من الاسم اذا كان هذا الجزء غير شائع ، وحسب الجزء الاول من الاسم اذا كان هذا الجزء شائعا ٠

١ ـ فى الاحوال التى يزيد فيها عدد الاسماء المطلوب انشاء فهرس لها عن ٥٠٠ ولا يحتمل زيادتها عن ٣٠٠٠ اسم تتبع الطريقة الآتية مع استخدام الجدول السابق :

٢ ـ يرقم الحرفان الاولان من الجزء الاول من اسم الموظف اذا كان هذا الجزء من الاسم غير شائع أى أنه ليس أحد الاسماء الشائعة الموضحة فى الجدول (وهى ابراهيم وأبو وأحمد وحسن وحسين وسيد وعبد الـ وعلى وعمر ومحمد ومحمود ومصطفى) فالاسم اسماعيل يأخذ رقم ١٧/١ وهما رقما حرفى الالف والسين ، وكذلك الاسم أمين يأخذ رقم ٢٣/١ وهما رقما حرفى الالف والميم ، أنظر شكل رقم (٣) ، (٤) ٠

٣ _ اذا كان الجزء الاول من الاسم من بين الاسماء الشائعة السابق ايضاحها فان هذا الاسم الشائع يأخذ رقمه من الجدول فالاسم ابراهيم يأخذ رقم (٣) ، والاسم حسن يأخذ رقم ١٠ ، ثم يرقم الجزء الثانى من الاسم فاذا كان هذا الجزء غير شائع فأنه يرقم الحرف الاول منه فقط ، فالاسم ابراهيم سعد يأخذ رقم ١٧/٣ وهما رقما ابراهيم وحرف (س) فى الجدول ، والاسم حسن فهمى يأخذ رقم ٢٩/١٠ ، أنظر شكل رقم (٥) ، (٦) •

٤ _ اذا كان الجزء الاول من الاسم شائعا وكان الجزء الثانى من الاسم شائعا أيضا فان كلا الاسمين يرقمان من الجدول فالاسم ابراهيم حسين يأخذ رقم ١١/٢ وهما رقما ابراهيم وحسين فى الجدول ، والاسم سيد محمد يأخذ رقم ٣٤/١٨ وهما رقما سيد ومحمد فى الجدول (أنظر شكل رقم (٥) ، (٦))•

٥ _ تتجمع اسماء الاشخاص المتشابهة فى أرقامها على بطاقة واحدة أو فى صفحة واحدة حيث تأخذ أرقاما مسلسلة •

شكل رقم (٣)

١٧/١	ا/س
١/١٧/١	اسماعيل على معتوق
١/١٦/١	اسكندر حكيم مرجان
٣/١٧/١	اسامة كامل عثمان
٤/١٧/١	الـــخ

شكل رقم (٤)

٣٣/١	أ/م
١/٣٣/١	أمين محمد سمهان
٢/٣٣/١	أمينة علـى حسن
٣/٣٣/١	أمام حســن عمــر
٤/٣٣/١	الـــخ

شكل رقم (٥)

١٧/٢	ابراهيم / س
١/١٧/٢	ابراهيم سعد أبو النور
٢/١٧/٢	ابراهيم سعيد المليجى
٣/١٧/٢	ابراهيم سامى زيدان
٤/١٧/٢	الـــخ

شكل رقم (٦)

٢٩/١٠	حسن / ف
١/٢٩/١٠	حسن فهمى مغارى
٢/٢٩/١٠	حسن فهيم يوسف
٣/٢٩/١٠	حسن فتحى عبد السلام
٢/٢٩/١٠	الـــخ

شكل رقم (٧)

١١/٢	ابراهيم / حسين
١/١١/٢	ابراهيم حسين عبد الحميد
٢/١١/٢	ابراهيم حسين عمـر
٣/١١/٢	ابراهيم حسين حســان
٤/١١/٢	الـــخ

شكل رقم (٨)

٣٤/١٨	سيد / محمد
١/٣٤/١٨	سيد محمد مصطفى
٢/٣٤/١٨	سيد محمد أمين
٣/٣٤/١٨	سيد محمد مـبارك
٤/٣٤/١٨	الـــخ

سادســـا : الجـدول رقم (٢)

الاسم	الرقم
أ	١
ابراهيم	٢
أبو	٣
أحسان	٤
أحمد	٥
أسامة	٦
اسماعيل	٧
امين	٨
أميه	٩
انور	١٠
ب	١١
ت	١٢
ث	١٣
ج	١٤
جلال	١٥
جلال الدين	١٦
جمـــال	١٧
جمال الدين	١٨
ح	١٩
حافظ	٢٠
حامد	٢١
حسن	٢٢
حسنى	٢٣
حسنين	٢٤
حسين	٢٥
حلمى	٢٦
خ	٢٧
د	٢٨
ذ	٢٩
ر	٣٠
ز	٣١
س	٣٢
سعد	٣٣
سعد الدين	٣٤
سعيد	٣٥
سليمان	٣٦
سمير	٣٧
سيد	٣٨
ش	٣٩
ص	٤٠
صلاح	٤١
صلاح الدين	٤٢
ض	٤٣
ط	٤٤
ظ	٤٥
ع	٤٦
عادل	٤٧
عايدة	٤٨
عائشة	٤٩
عباس	٥٠
عبد الـــ	٥١
عبده	٥٢
عثمان	٥٣
عطيات	٥٤
على	٥٥
عمر	٥٦
عنايات	٥٧
عواطف	٥٨
عوض	٥٩
عياد	٦٠
عيسى	٦١
غ	٦٢
ف	٦٣
فاروق	٦٤
فاطمة	٦٥
فايزة	٦٦
فتحى	٦٧
فريد	٦٨
فـــكرى	٦٩
فهمى	٧٠
فهيم	٧١
فؤاد	٧٢
فوزى	٧٣
فوزية	٧٤

ق	٧٥	مختار	٨٨
ك	٧٦	مدحت	٨٩
كمال	٧٧	مصطفى	٩٠
كمال الدين	٧٨	ممدوح	٩١
ل	٧٩	منصور	٩٢
م	٨٠	منى	٩٣
مجدى	٨١	منير	٩٤
محاسن	٨٢	موسى	٩٥
محسن	٨٣	ن	٩٦
محمد	٨٤	هـ	٩٧
محمود	٨٥	و	٩٨
محيى	٨٦	ى	٩٩
محيي الدين	٨٧		

ان هذا الجدول هو من نفس نوع الجدول رقم (١) السابق ايضاح طريقة استخدامه ، والفرق بينهما هو أن الجدول رقم (٢) يتضمن عددا أكبر من الاسماء الشائعة وذلك لمقابلة ما قد يوجد من ضخامة فى عدد الاسماء فى المنظمة التى نستخدمه ٠

وقد سبق أن أشرنا الى أن الجدول رقم (١) يستخدم فى حالة وجود عدد من الاسماء حوالى ٣٠٠٠ اسم ، ونظرا لأن بعض المنظمات قد يوجد فيها عدد أكثر من ٣٠٠٠ اسم ، لذلك فانه يمكن استخدام هذا الجدول فى مثل هذه الحالة ٠

وتطبق عند استخدام هذا الجدول نفس الاسس التى سبق ايضاحها فى طريقة استخدام الجدول رقم (١) وهى كالآتى :

١ — يتضمن هذا الجدول الحروف الهجائية الثمانية والعشرين مضافا بينها ٧١ اسما شائعا ٠

٢ — اذا كان الجزء الاول من الاسم المراد فهرسته غير شائع أى أنه ليس أحد الاسماء الواحد والسبعين المبينة فى الجدول رقم (٢) ، فانه يرقم الحرفان الاولان منه ، فالاسم « أسعد على حسن » يرقم الحرفان الاولان من الجزء الاول « أسعد » أى الألف والسين ، لانه ليس أحد الاسماء الشائعة المبينة فى الجدول ، فيأخذ رقم ٣٢/١ ، (أنظر شكل رقم ٩) ٠

٣ ـ أما اذا كان الجزء الاول من الاسم من بين الاسماء الشائعة المبينة فى الجدول ، فان هذا الجزء يأخذ رقمه من الجدول ، فالاسم « احسان جمعه» يأخذ رقم ١٤/٤ ، وهما رقما « احسان » وحرف الجيم أول الجزء الثانى من الاسم « جمعه » ، (أنظر شكل رقم ١٠) ، والاسم « أبو الفضل » يأخذ رقم ١/٣ ومعهما رقما « أبو » والألف فى « الفضل » ، (أنظر شكل رقم ١١)٠

٤ ـ اذا كان الجزءان الاولان من الاسم شائعين فانهما يرقمان من الجدول ، فالاسم « سعد ممدوح »يأخذ رقم ٩١/٣٣ وهما رقما « سعد » و « ممدوح » فى الجدول ، أنظر (شكل رقم ١٢) ٠

٥ ـ وكما سبق الاشارة الى ذلك فان الاسماء المتشابهة فى الرقمين تجمع على بطاقة واحدة بحيث يسهل تحديد رقم ملف الاسم المطلوب ٠

تطبيقـــات عملية :

٣٢/١	أ/س
١/٣٢/١	أسعد على حسن
٢/٣٢/١	اسحق فريد فهمى
٣/٣٢/١	أسمه فهمى
٤/٣٢/١	الــــخ

(شكل رقم ٩)

١٤/٤	احسان/ج
١/١٤/٤	احسان جمعه عمر
٢/١٤/٤	احسان جلال فتحى
٣/١٤/٤	احسان جويد على
٤/١٤/٤	الــــخ

(شكل رقم ١٠)

١/٣	أبو / أ
١/١/٣	أبو الفضل حسن عمر
٢/١/٣	أبو الفتح محمد حسان
٣/١/٣	أبو السعد فتحى سيد
٤/١/٣	الــــخ

(شكل رقم ١١)

٩١/٣٣	سعد / ممدوح
١/٩١/٣٣	سعد ممدوح حسن
٢/٩١/٣٣	سعد ممدوح على
٣/٩١/٣٣	سعد ممدوح ابراهيم
٤/٩١/٣٣	الــــخ

(شكل رقم ١٢)

سابعا : قواعد عامة :

١ ـ ترتب البطاقات تبعا للارقام الموضحة فى الهامش العلوى لكل بطامه حتى يسهل الوصول الى رقم أى اسم بعد تحديد الرقمين الاولين من الجدول •

٢ ـ عند ترقيم الاسماء (من جدول ١) التى تبدأ باداة التعريف (الـ) فان هذه الاداة تهمل ويرقم ما بعدها أى أن السيد تأخذ رقم (١٨) (سيد) (والطنطاوى) يأخذ رقم ٣٧/٢٢ (ط / ن) (والعيسوى) يأخذ رقم ٤٠/٢٤ (ع/ى) •

أما اذا كانت « الـ » وسط الاسم فانها تحسب مثل أبو الفضل •

٣ ـ الاسماء التى تبدأ بألف ولام أصلية فان هذين الحرفين يرقمان فالاسم (الهام) يأخذ ٣٢/١ والاسم (البير) يأخذ أيضا ٣٢/١ وهكذا •

٤ ـ يراعى ان تكون الاسماء فى الفهارس ثلاثية على الاقل ومكونة من الاسم الاول للشخص مضافا اليه اسم الاب ثم اسم الجد

٥ ـ عند ظهور أى تشابه بين اسمين فانه يجب اضافة تمييز لكل من الاسمين مثل الوظيفة أو مكان العمل أو التخصص •

٦ ـ يمكن اجراء تعديل فى أى من هذين الجدولين وذلك بحذف أو اضافة اسماء أخرى مع ملاحظة تعديل الارقام ، حتى يكون الجدول مطابقا لظروف العمل واحتياجاته •

الفصل التاسع

فهرسة أنواع خاصة من المواد

أولا : فهرسة الملفات :

اوضحنا فى الفقرات السابقة أساليب تصنيف الملفات ويتم فيها التصنيف فى مرحلتين ، الاولى مرحلة تصنيف أوراق الموضوع الواحد فى ملف واحد ، والثانية مرحلة تصنيف الملفات فى مجموعات بحيث تمثل كل مجموعة نشاطا رئيسا فى المنظمة وادخال هذه المجموعات فى شكل فهرس رقمى تتأخذ فيه الملفات ارقاما ترتب بواسطتها فى الادراج وتكون اداة يمكن بواسطتها الوصول الى الملفات فى الادراج •

ثانيا : فهرسة الاحصاءات :

اذا كانت الملفات تتضمن احصاءات دورية فانه يمكن ادخالها فى نظام الفهرسة المتبع ، كذلك اذا كانت فى شكل نشرات دورية أو استمارات احصائية أو تقارير أو دراسات ، أما اذا كانت الاحصاءات فى شكل مطبوعات فهذه تدخل فى نظام فهرسة المطبوعات الذى سنتحدث عنه فيما بعد •

ويكون تصنيف الاحصاءات عادة حسب موضوعها أو حسب اسم الجهة التى تصدرها او اسم الجهة التى تتعلق بها ، أو تاريخيا وذلك كله طبقا لاحتياجات العمل ، وباستخدام اسس التصنيف السابق عرضها •

ثالثا : فهرسة التشريعات :

من المعروف أنه يوجد شكلان متميزان للتشريعات فى المنظمات الاداريه ، اولها النسخ المبلغة من القوانين والقرارات الجمهورية والقرارات الوزارية ولكى يمكن الاستفادة من هذا النوع فانه من الضرورى ان يكون لدينا عند

الفهرسة نسختان من كل تشريع ، تحفظ الاولى فى ملف المجموعة مثل ملف مجموعة القوانين أو مجموعة القرارات الجمهورية وهكذا وتحفظ الثانية فى ملف الموضـــوع •

والشكل الثانى هو التشريعات المطبوعة فى دوريات والتى يجب اتباع الآتى لتسهيل الرجوع اليها :

١ ـ مراقبة انتظـام ورود الوقائع المصرية والجريدة الرســمية والنشرة التشريعية للتأكد من تسلسل ورودها واستكمالها وطلب الناقص من اعدادها حتى تكون مجموعاتها مستوفاة بصفة مستمرة ليمكن الرجوع اليها واستقاء المعلومات منها عند الحاجـة •

٢ ـ ان الرجوع الى الانــواع الثلاثــة الســابقة يكون عن طريق معـرفة رقـم التشريع وتاريخه ثم محاولة الوصول اليه فى هذه المصادر الثلاثة •

٣ ـ يلاحظ ان النشرة التشريعية يصدر لها فهرس موضوعى سنوى ، وعيب هذا الفهرس انه قاصر على سنة واحدة أى ان الباحث اذا اراد التعرف على تشريعات موضوع معين خلال عدة سنوات فان عليه أن يرجع الى فهارس هذه السنوات •

٤ ـ يمكن اعداد فهارس كشفية على بطاقات للتشريعات وذلك فى حالة طلب التعرف على ماصدر فى مجال موضوعى معين او فى عـدة مجالات كان ينشأ كشاف موضوعى لتشريعات التربية والتعليم أو تشريعات الصناعة او الزراعة أو ما شابه ذلك ، ويتم انشاء هذه الكشافات بعمل بطاقة لكل تشريع يسجل عليها عنوان التشريع ورقمه وتاريخه ثم موضوعه باختصار ورقم المصدر (رقم الملف أو رقم المصدر التشريعى) كالآتى : ـ

التعـــــــــاون

قانون رقم ٥٢ لسنة ١٩٦١ بشأن ادخال تعديلات على التشريعات المتعلقة بالتعاون ، النشرة التشريعية ، ١٩٦١ ، صفحة ١٥٥٧ •

ثم يسجل فى اعلا البطاقة رأس موضوع يمكن عن طريقه تجميع التشريعيات التى تتناول نفس التشريع سنويا ، وترتب البطاقات هجائيا تبعا لحروف رأس الموضوع ، ويكون الرجوع الى مثل هذا الفهرس عن طريق تحديد رأس الموضوع حيث يمكن بعد ذلك التعرف على جميع التشريعات التى صدرت فى مجال رأس الموضوع .

رابعـــا : فهرسة التعليمـــات :

يقصد بالتعليمات المنشورات والكتب الدورية والتعميمات وما شابه ذلك ، ويمكن اتباع نفس المبادىء التى سبق عرضها فى فهرسة التشريعات بالنسبة للتعليمات .

خامســا : فهرسة المطبوعـات :

نظرا لان المطبوعات لا تمثل جانبا اساسيا فى مصادر المعلومات بالمنظمات الادارية فانها لن تكون عقبة فى أعمال فهرسة هذه المصادر ومع ذلك فانه يمكن اتباع الآتى بالنسبة لهـــا :

١ ـ تخصيص مكان لحفظ المطبوعات ويفضل ان يكون رفـا أو اكثر حيث أن المطبوعات يفضل ترتيبها على الرفوف .

٢ ـ اذا كان عدد المطبوعات مناسبا فانه يعمل بها قائمة وتأخـــذ ارقاما مسلسلة ليسهل الوصول الى اى مطبوع من بينها .

٣ ـ فى بعض الاحوال يكون احد المطبوعات متعلقا بأوراق احد الموضوعـات المحفوظة أوراقها فى ملف ، وفى هذه الحالة يمكن حفظ ورقة بالملف تشير الى عنوان المطبوع ورقمه وعلاقته بالموضوع حتى يمكن الرجوع اليـه عنـــد الحاجـــة .

٤ ـ اذا تكاثرت المطبوعات وكانت ذات أهمية خاصة فانه يمكن اتباع اساليب فهرسة الكتب فيها .

سادســـا : فهرسة الســجلات :

ان السجلات الادارية والمالية لا تشكل مشكلة بالنسبة للرجوع اليها طالمـا أنها محدودة ، أما اذا تكاثرت فانه يمكن اتباع الآتى :

١ ـ يكون لكل سجل بيان بمحتوياته يتضمن عرضا لما يتضمنه ورقم الصفحة لكل نوع من البيانات ٠

٢ ـ ترتب السجلات فى مجموعات حسب أنواعها ثم ترتب كل مجموعة تاريخيا ٠

٣ ـ تعمل قوائم للسجلات حسب أنواعها وتأخذ ارقاما مسلسلة ليسهل الوصول الى اى سجل عند الحاجة ٠

٤ ـ يراعى بصفة مستمرة تسليم السجلات التى تنتهى مدة حفظها الى مخزن الحفظ أو استهلاكها حسب الاحوال وذلك طبقا لمدد الحفظ المقررة لكل نوع ٠

سابعا : فهرسة الوثائق الفنية :

يوجد أشكال كثيرة للوثائق الفنية ، فقد تكون فى شكل رسوم فنية للماكينات والمعدات الهندسية أو خرائط جغرافية ، أو مواصفات فنية ، أو كتالوجات تشغيل وصيانة الماكينات والمعدات الهندسية وما شابه ذلك٠

ويمكن اتباع الطرق الآتية فى فهرسة الوثائق الفنية :

١ ـ استخدام اسلوب فهرسة الملفات وذلك بانشاء فهرس لها وترقيم الوثائق الفنية من هذا الفهرس وترتيبها طبقا لارقامها والرجوع اليها عن طريق هذا الفهرس ٠

٢ ـ اذا كانت الوثائق الفنية مرتبطة بأوراق موضوعية فى الملفات فانه يمكن ترتيبها فى مجموعات بأرقامها والاحالة اليها من الملفات ٠

٣ ـ فى بعض الاحوال قد يتطلب الامر انشاء فهرس كشاف لها على بطاقات٠

الفصـــل العاشر

طـرق الحفظ وتداول الملفـات

أولا : اهمية أعمـــال الحفظ :

اذا كانت الدقة فى اجراءات المراسلات الواردة والصادرة والمتابعة تهدف الى الرقابة على حركة المراسلات وضمان اجراء اللازم فيها فى أسرع وقت ممكن ، والتأكد من تسليمها الى المسئول عن الحفظ ، فان اجراءات الحفظ تعتبر ذات أهمية بالغة ، اذ انها تتيح هذه المراسلات للباحثين لاستخلاص البيانات والمعلومات منها ، كما أنها تعتبر بحق المحصلة الحقيقية لاجراءات المراسلات الواردة والصادرة والمتابعة .

وبرغم هذه الاهمية الا أن الكثير من المختصين يتباطاون فى تسليم المراسلات للمختص بالحفظ بعد اتمام الاجراءات فيها ، مما يجعل الملفـات غير مستوفاة عند البحث فيها من ناحية ، كما أن تأخير تسليم هذه المراسلات للحفظ ينتج عنه اختلال التسلسل التاريخى للوثائق فى الملفات .

ثانيـــا : مسئولية الحفظ :

من الضرورى تحديد الموظف أو الموظفين الذين يكلفون باعمال الحفظ داخل الادارة ، وبطبيعة الحال يكون عدد هؤلاء الموظفين مناسبا بالنسبة لحجم العمل وطبقا لمـا أوضحناه فى معدلات الاداء بالفصل الخامس من القسم الثانى من هذا الكتاب ، على أن يكون ذلك طبقا لتنظيم ادارى يحدد وجود مكتب للحفظ فى الادارة طبقا للطريقة اللامركزيـة .

ثالثـــا : الشروط الواجب توافرها فى الوثيقة التى تسلم للحفظ :

عند استلام الوثائق للحفظ فانه يجب التأكد مما يلى :

١ ـ ان الموظف المختص قد أشر على الوثيقة بكلمة « يحفظ » أو أى عبارة تدل على أنه أتم فيها الاجراءات اللازمة .

٢ ـ اذا كانت الوثيقة هى صورة مراسلة صادرة ، وكانت تشير الى مراسلة واردة فانه من الضرورى التأكد من وجود المراسلة الواردة مرفقة بالمراسلة الصادرة .

٣ ـ إذا كان احد الرؤساء قد أشر على الوثيقة بعمل اجراء معين ، مثل ابلاغ جهة معينة أو عرضها على رئاسة معينة ، فانه يجب التأكد من استكمال هذه الاجراءات .

٤ ـ اذا لم تكن الوثيقة مسجل عليها رقم الملف فانه من الضرورى وضع رقم الملف عليها بواسطة المختص بالفهرسة .

رابعا : وعاء الحفظ :

ان الحفظ يعنى تثبيت الوثيقة فى احد وعائى الحفظ التقليديين وهما :

١ ـ الملف ذو الغلاف القوى والذى يسع عادة حوالى ١٢٠ ورقة وتحفظ الملفات عادة فى ادراج حفظ الملفات .

٢ ـ الكلاسير وهو غلاف سميك من الكرتون وبداخله آله لتثبيت الاوراق فيه ، ويتميز الكلاسير بخاصية سهولة السحب منه والاضافة بين اوراقه وتحفظ الكلاسيرات عادة على الرفوف .

خامسا : حفظ الوثائق فى الملفات (أو الكلاسيرات) :

١ ـ يتم تجميع الوثائق حسب ارقام الملفات .

٢ ـ ترتب الوثائق التى ستحفظ فى ملف واحد ترتيبا تاريخيا بدءا من التاريخ الأقدم من اسفل والتاريخ الاحدث من اعلا .

٣ ـ تخرم الاوراق بالخرامة فى مكان متوسط منها .

٤ ـ تثبت الاوراق فى الملفات .

٥ ـ ترقم صفحات الملف بارقام مسلسلة من أوله حتى آخره .

٦ ـ اذا كانت الوثيقة تشير الى مراسله سابقة وارده أو صادرة فانه من الضرورى التأكد من وجود هذه السوابق فى الملف .

٧ ـ عند وصول عدد أوراق الملف الى حوالى ١٢٠ ورقة يوقف الحفظ فيه ، ويوضع فيه نموذج اغلاق الملف (رقم ٩) ويفتح له جزء جديد بنفس الموضوع ولكن باضافة كلمة جزء ثان أو ثالث حسب الأحوال .

٨ ـ يسجل على الجزء المغلق كلمة (جزء رقم ـ مغلق) •

٩ ـ تعاد الملفات الى ترتيبها المسلسل فى الادراج •

سادسا : طـــرق الحفظ :

١ ـ طريقة الحفظ الرأسى للملفات فى الادراج •

٢ ـ طريقة الحفظ الرأسى المعلق للملفات فى الادراج ، وتتطلب هذه الطريقة وجود اطار فى الدرج لتعلق عليه الحوافظ التى تحفظ بداخلها الملفات ، وتمتاز هذه الطريقة بانها تسهل حفظ الملف بداخل الحافظة كما تسهل استخراج الملف ، وذلك عن طريق اللافتات المثبته على حـافة الحوافظ المعلقة ، والتى قد تكون ذات الوان متعددة مما يسهل تمييز مجموعـة الملفات المقصودة •

٣ ـ طريقة الحفظ الجانبى وهى شكل من اشكال الحفظ المعلق حيث تعلق الملفات على أطارات خاصة داخل الدواليب •

٤ ـ الحفظ الواقف للكلاسيرات على الرفوف •

ســـابعا : طريقة ترتيب الملفات فى الادراج:

١ ـ يتم تجميع الملفات فى مجموعات حسب انواع الفهارس المستخدمة ، بحيث تتجمع ملفات كل فهرس سويا ، وترتب حسب تسلسلها الرقمى •

٢ ـ ترتب الملفات فى الادراج بحيث يكون التسلسل الرقمى من أول الدرج الى آخره ، ومن الدرج الاعلى الى الادراج السفلى فى نفس كابينـــة الحفظ ، ومن اليمن الى اليسار من كابينة الى لخرى •

٣ ـ ترتب الكلاسيرات على الرفوف حسب تسلسلها الرقمى من الرف الاعلى الى الرفوف السفلى ، ومن اليمين الى اليسار من مجموعة رفوف الى مجموعة رفوف أخرى •

ثامنـــا : تـداول الملفـــات :

١ ـ يتم اعداد بطاقة تداول لكل ملف (نموذج رقم ١٠) •

٢ ـ تحفظ هذه البطاقة داخل الملف •

٣ ـ عند طلب استعارة الملف يتم ملء خانات هذه البطاقة ويوقع المستعير على البطاقة باستلام الملف •

(نموذج رقم ٩)

نموذج اغــلاق ملف

اغلق الملف رقم ________________ جزء رقم ____________

بتاريخ ________________

وفتح له جزء جديد برقم __________

التوقيـــع

بطـاقة تداول الملف

(نموذج رقم ١٠)

رقم الملف ______________ رقم الجزء ______________

الاسم ، الموضوع ____

عدد الأوراق	التاريخ	اسم المستعير	التوقيع	الادارة	استعجل فى	أعيد فى

١٥ سـم

٤ ـ يتسلم المستعير الملف وتحفظ البطاقة فى درج خاص مرتبة حسب ارقام الملفات ٠

٥ ـ عند اعادة الملف ، تتم مراجعته على بطاقة التداول للتأكد من استكماله ، ويسجل على البطاقة تاريخ اعادة الملف ٠

٦ ـ يجب مراجعة بطاقات التداول للملفات المعارة والتى مضى على اعارتها ثلاثة أيام ومطالبة المستعيرين بأعادة هذه الملفات ٠

٧ ـ فى حالة تخلف اعادة ملف لمدة ستة أيام فيجب اخطار الرئاسة بذلك عن طريق مذكرة المتابعة (نموذج رقم ١٠ م) ٠

تاسعا : الفرز السنوى للملفات :

١ ـ يتم عمل فرز سنوى فى شهر ديسمبر أو يونيو من كل عام وذلك بمراجعة الملفات ، لتحديد ما اصبح غير نشيط منها ٠

٢ ـ الملفات النشيطة هى الملفات التى ماتزال مطلوبة للعمل ويتم تداولها للرجوع اليها ، كما يتم حفظ وثائق بها ٠

٣ ـ الملفات غير النشيطة هى الملفات التى يتضح من بطاقة تداولها انه لم يتم استعارتها مدة سنتين مثلا ، كما أنه لم يتم حفظ وثائق بها خلال هاتين السنتين ٠

٤ ـ ويدخل فى الملفات غير النشيطة تلك الملفات التى يتضح من الخبرة العملية انها لها موضوعات انتهت مثل المشروعات التى تمت والتقارير الفترية التى تصدر تقارير مجمعة لها والتعليمات الملغاه ٠ وما شابه ذلك ٠

٥ ـ اذا كان فى المنظمة جداول مدد حفظ تحدد مدة الحفظ النشيط فى الادارة ومدة الحفظ غير النشيط فى المخزن ، فانه يجب مراعاة تطبيق هذه الجداول سواء بالنسبة للملفات أو السجلات أو الدفاتر أو غيرها ٠

(نموذج رقـم ١٠ م)

مذكـرة متابعـة الملفـــات

رقم الملف	تاريخ التسليم	اسم المستلم	استعجالات سابقه	
			أول	ثان
٢سم	٢سم	٤سم	٢سم	٢سم

الـــــى

نرجو التكرم بالتنبيه باعادة الملفات الموضح ارقامها بعاليه فى اقـرب فرصـــــة ٠

/ / ١٩

رئيس مكتب المحفوظات

الترحيـــل الى المخـزن :

يتم لجراء الآتى بالنسبة للملفات المطلوب ترحيلها الى مخزن الحفظ :

١ ـ تراجع الملفات للتأكد من انها مرقمة الصفحات ، وان كل ملف مبين على غلافه من الخارج رقمه ورقم الجزء وتاريخ بداية الملف وتاريخ نهايته ، وعدد الأوراق المحفوظة فيه وأن يكون غلاف الملف سليما ٠

٢ ـ تسجل الملفات فى سجل تسليم الوثائق الى مخزن الحفظ (نموذج رقم ١١) من أصل وصورة ٠

٣ ـ تسلم الملفات الى مخزن الحفظ بالتوقيع على أصل سجل التسليم وسحب الصورة للمخزن ٠

دفتر تسليم الأوراق إلى غرفة الحفظ

التاريخ .... (نموذج رقم ١١)

مسلسل	نوع الأوراق	الرقم	الحجم	المدة		الموضوع	التوقيع
				من	إلى		

الفصل الحادى عشر

التخزين والترحيل والاستهلاك

أولا : مراحل الحفظ :

من المعروف أن مكاتب الحفظ يرد إليها بصفة مستمرة اعداد كبيرة من الوثائق للحفظ فى الملفات ، ويتطلب ذلك بالضرورة أما فتح ملفات جديدة ، أو فتح اجزاء جديدة للملفات المفتوحة فعلا ، وبذلك يزداد عدد الملفات باطراد ، ويتطلب ذلك بطبيعة الحال توفير معدات حفظ أضافية وكذلك توفير اماكن لهذه المعدات ، ومن هنا ظهرت أهمية عملية الترحيل التى ينتج عنها نقل الملفات غير النشيطة الى مخزن الحفظ ، مما يخفف من ضخامة هذه الملفات ويسهل البحث فيها ، كما يمكن من السيطرة عليها ، لذلك فان التخزين يعتبر أحد الانشطة الاساسية لإعمال المحفوظات ، وتمر المحفوظات بمراحل الحفظ الآتيــــة :

١ ـ مرحلة الحفظ فى مكاتب الحفظ بالادارات ، وتحدد هذه المدة طبقا للاحتياجات الفعلية للعمل من حيث كون المحفوظات مطلوبة للاطلاع واستخلاص البيانات والمعلومات منها لفترة مناسبة ، ولكن يوجد أحيانا بعض أنواع من المحفوظات يرى ضرورة تحديد مدة معينة لحفظها بمكاتب الحفظ بالادارات مثل المحفوظات المالية والسجلات المالية التى يفضل حفظها سنة مالية جارية وسنة مالية سابقة ويرحل ما قبل ذلك الى مخزن الحفظ •

٢ ـ مرحلة الحفظ فى مخزن الحفظ وتحدد هذه المرحلة طبقا للمبين فى جداول مدد الحفظ ، حيث تحفظ فيها المحفوظات لفترات محددة ثم يتم اما استهلاكها أو ترحيلها الى مرحلة حفظ تالية •

٣ ـ مرحلة الحفظ فى دار المحفوظات العمومية •

تتضمن لائحة محفوظات الحكومة فى جمهورية مصر العربيــة تحديدا

لبعض أنواع المحفوظات التى تحفظ فى هذه الدار ، وكذلك تحديدا لمدد حفظها فى هذه الدار (وسنناقش هذا الموضوع بالتفصيل فى فصل خاص) .

٤ ـ مرحلة الحفظ فى دار الوثائق التاريخية .

وسنناقش هذا الموضوع فى الفصل الثانى عشر .

ثانيا : مخزن الحفظ :

مخزن الحفظ هو مكان يعد اعدادا خاصا ويجب أن تتوافر فيه شروط خاصة حتى يكون الحفظ فيه اقتصاديا ، ومن هذه الشروط :

١ ـ ان تتناسب سعة المخزن مع حجم المحفوظات التي يتم تخزينها ، كما يجب أن يكون للمخزن سعة اضافية للتوسع لمواجهة المحفوظات المتكاثرة

٢ ـ أن يكون المخزن مزودا بأدوات الاطفاء واجهزة التهوية ، وفى البلاد ذات الحرارة العالية يجب أن يزود المخزن بأجهزة التكييف .

٣ ـ ان يكون المخزن مزودا بالرفوف المعدنية ذات خاصية الارتفاع والانخفاض لمواجهة الاحجام المختلفة للمحفوظات .

٤ ـ ان يكون المخزن مزودا بقواطيع تسمح بالتوسع والانكماش .

٥ ـ يمكن ان يكون هناك مخزن رئيسى يتبعه مخازن فرعية اذا كان للمنظمة عدد من الفروع ، وبحيث يتم الحفظ لفترة محددة فى المخزن الفرعى ثم يتم ترحيل المحفوظات الى المخزن الرئيسى .

ثالثا : التنظيم المكانى للمخزن :

ينقسم المخزن الى الوحدات الآتية :

١ ـ وحدة استقبال المحفوظات المخزنة ، وتزود بعدد من الرفوف والمناضد الطويلة التى يمكن استخدامها للاطلاع على المحفوظات ومراجعتها ، والتسجيل فى سجلات المخزن تمهيدا لترتيبها على الرفوف .

٢ ـ وحدة الحفظ ، وهذه يجب ان تستغل الرفوف فيها كافة الفراغات ، وترتب الرفوف فى صفوف وبحيث يستغل الرف فى الحفظ من الامام ومن الخلف ، وترقم وحدات الرفوف بحيث تأخذ كل وحدة رقما مسلسلا ، وتوزع وحدات الرفوف على الادارات المختلفة بحيث تأخذ كل ادارة عددا

من الوحدات يتناسب مع حجم محفوظاتها ، مع مراعاة ترك فراغ مناسب بين وحدات الرفوف المخصصة لكل ادارة واخرى لامكان التوسع مستقبلا •

٣ ـ وحدة الشئون الادارية وتزود بعدد من المكاتب للموظفين العاملين بالمخزن •

رابعا : مدد الحفظ :

١ ـ تحديد مدد الحفظ :

سنة الحفظ هى سنة ميلادية من أول يناير الى آخر ديسمبر ، وتهمل كسور السنة فى حساب عدد سنوات الحفظ ، وتحسب عدد سنوات الحفظ كالآتى :

(أ) بالنسبة للسجلات والدفاتر تحسب من تاريخ انتهاء العمل فى السجل أو الدفتر •

(ب) بالنسبة للملفات تحسب من تاريخ آخر وثيقة محفوظة فى الملف •

(ج) بالنسبة للوثائق المفردة تحسب من تاريخ الوثيقة ، فالعقود تحسب مدة حفظها من تاريخ ابرام العقد •

(د) بالنسبة للمستندات المالية المتعلقة بسنة مالية معينة تحسب مدة حفظها على أساس عدد السنوات المالية بصرف النظر عن تواريخ الوثائق •

٢ ـ أهمية تحديد مدد الحفظ :

ان ترحيل المحفوظات الى مخزن الحفظ لايعنى أن المحفوظات قد فقدت اهميتها بصفة تامة ، اذ ان الموظفين المختصين لا يفتأون يطلبون الاطلاع على بعضها ، ولو ان ذلك يكون على فترات طويلة ، وحتى لاتحمل المخزن اعباء كثيرة نتيجة الاحتفاظ ببعض أنواع المحفوظات التى لايكون ثمة حاجة للرجوع اليها ، فانه من الضرورى تحديد الانواع المختلفة للمحفوظات حسب أهميتها ، ثم تحديد مدة حفظ كل نوع حسب هذه الاهمية ، حيث يتم اما استهلاكه ، أو ترحيله الى مرحلة حفظ تالية وذلك بعد انقضاء هذه المدة •

٣ ـ أنواع المحفوظات حسب اشكالها :

(أ) الملفات (وتشمل الكلاسيرات) .

(ب) المستندات الماليه وتكون عادة اما محفوظة فى ملفات أو كلاسيرات أو محفوظة فى محافظ ، وتسلم الى مخزن الحفظ شهرا بشهر .

(ج) السجلات .

(د) الدفاتر التى تكون عادة متضمنة لصور مستندات سحبت اصولها .

(هـ) الاستمارات السائبة .

(و) اى أنواع اخرى مثل المطبوعات والكتالوجات والصور .

٤ ـ أنواع المحفوظات حسب أهميتها :

(أ) محفوظات ذات اهمية محدودة ، وتحدد مدد حفظها طبقا للاحتياجات الفعلية التى يراها المستفيدون من هذه الوثائق .

(ب) محفوظات ذات أهمية قانونية ، وتحدد مدد حفظها بمراعاة مدد التقادم أو السقوط فى القوانين العامة . فيلاحظ مثلا ان الضرائب تسقط عن الممول اذا لم تتم مطالبته بها ، خلال خمس سنوات بعد سنة الاستحقاق ، ويعنى ذلك ان الوثائق والمستندات التى تثبت هذه الضرائب تصبح غير ذات قيمة قانونية للاثبات ، مما يتضح معه أن الاحتفاظ بها لن يفيد الا كمراجع عادية ، وتصبح فى حكم النوع الاول . وكذلك فان الاجور والمرتبات تسقط المطالبة بها بعد مضى خمس سنوات من استحقاقها ، والحقوق المدنية تسقط بعد خمس عشرة سنة وهكذا ، لذلك فانه من الضرورى أن يراعى عند تحديد مدد حفظ مثل هذا النوع الا تقل مدة حفظها عن مدة التقادم أو السقوط حتى لا تضيع حقوق الحكومة أو الافراد على حد سواء ، اذا استهلكت المحفوظات التى تثبت هذه الحقوق قبل تاريخ السقوط ، كما يجب ان يراعى الا تحفظ هذه المحفوظات لمدة أطول كثيرا من مدة السقوط حتى لا نحتفظ بمحفوظات لم يعد ثمة داع لحفظها .

(جـ) محفوظات ذات أهمية مستديمة ، وهى المستندات والوثائق التى تثبت حقوقا أو التزامات مستديمة أو ذات مدى طويل ، وذلك مثل مستندات الملكية العقارية وسجلات المواليد والوفيات ، وخرائط مسارات خطوط انابيب المياه أو خطوط تصرف الصحى ، وهذا النوع يمكن أن يكون حفظه مستديما، أى لايفكر فى استهلاكه الا اذا تبين زوال صفة الاستدامة منه ، أو امكن استبداله بوسائل حديثة تؤدى الى نفس الغرض ويكون لها الحجية القانونية ،مثل استخدام الحاسبات الالية أو الميكروفيلم .

خامســـا : جـداول مـدد الحفظ :

تتضمن جداول مـدد الحفظ لأية منظمة حصرا لجميع أنواع المحفوظات الناتجـــة من نشاط المنظمة ، ثم تضع تحديدا لعمر كل نوع منها بحيث يتم التصرف فى هذا النوع بعد انقضاء عمره اما بالاستهلاك او الترحيل الى مرحلة حفظ تاليـــة .

وأقرب مثال لذلك هو لائحة محفوظات الحكومة التى تتكون من قسمين خصص أولهما لأجراءات العمل فى مخازن المحفوظات وخصص الثانى لجداول مدد الحفظ لأنواع المحفوظات،ولقد أفردنا لهذه اللائحة فصلا خاصا،وعيبهذه الجداول أنها ركزت على المحفوظات فى المجالات الادارية والمالية ولمتهتمبالمجالات الاخرى مثل التربية والتعليم ، والصحة ، والمواصلات ، وذلك على أساس أن تقوم كل جهه بعمل لائحة خاصة بها تتضمن الانواع التى تستخدمها .

ولكى تؤدى جداول مدد الحفظ الغرض منها بسهولة فانه من الضرورى أن بتصنف الانواع المختلفة للمحفوظات فى مجموعات (حسب المبين فى الفقرة رابعا) باحدى الطرق الآتية :

١ ــ أن تصنف الانواع حسب أشكالها ثم يبين أمام كل شكل منـها مـدة الحفظ ، وبطبيعة الحال ستختلف مدد الحفظ حسب أهمية كل نـــوع منها .

٢ ــ أن تصنف حسب أهميتها وفى مجموعات تتكون كل منهـا من انـواع

تتشابه فى مدة حفظها وبصرف النظر عن أشكالها ، وبحيث يكون هناك مجموعة تحفظ لمدة سنة وأخرى لمدة سنتين وثالثة لمدة ثلاث سنوات وهكذا .

٣ - ويمكن استخدام طريقة ثالثة لتصنيف أنواع المحفوظات وهى مزيج من الطريقتين السابقتين وذلك بأن تصنف المحفوظات حسب الشكل أولا ، ثم حسب الأهمية بالنسبة لكل شكل ، وهذه الطريقة منطقية جدا ، اذ يمكن عن طريقها الوصول بسهولة الى مدة حفظ اى نوع حسب شكله أولا ، ثم حسب أهميته ، اى مدة الحفظ المحددة له حسب أهميته .

سادسا : كيفية اعداد جداول مدد الحفظ للمنظمة .

١ - يتم عمل مسح كامل لجميع أنواع النماذج المستخدمة فى المنظمة ، سواء أكانت فى شكل سجلات أو دفاتر أو بطاقات أو استمارات أو غير ذلك ، وذلك للاستعانة بها فى التعرف على الأنظمة المختلفة التى تتم فى المنظمه ، وللتأكد من ان جميع هذه النماذج قد تم تضمينها فى جداول مدد الحفظ .

٢ - اعداد استبيان يوزع على جميع ادارات المنظمة (نموذج رقم ١٢) لملئه بواسطة المختصين وأن يوزع معه رسالة توضيحية تبين مايلى :-

(أ) ضرورة أن يتم تضمين الاستبيان جميع أشكال المحفوظات من ملفات (أو كلاسيرات) وسجلات ودفاتر وبطاقات واستمارات سائبة وخرائط وأى مواد أخرى محفوظة فى الادارة وتعتبر كمصدر للمعلومات والبيانات .

(ب) ضرورة تحرى الدقة فى تحديد مدة الحفظ لكل نوع وهى المدة التى يرى المستفيدون من المحفوظات أنها كافية للرجوع وأن المحفوظات بعد هذه المدة تصبح غير نشيطة مما يتطلب ترحيلها الى مخزن الحفظ .

(ج) ضرورة تحرى الدقة فى تحديد مدة الحفظ فى المخزن وهى المدة التى تصبح بعدها المحفوظات غير مطلوبة اطلاقا كمصدر للبيانات والمعلومات وأن استهلاكها لن يضيع على المنظمة أية حقوق أو التزامات سواء للمنظمة أو عليها .

نموذج حصر أنواع المحفوظات ومدد حفظها

(نموذج رقم ١٣)

إسم الإدارة

شكل المحفوظات	الموضوع	مدة الحفظ بالإدارة	مدة الحفظ بالمخزن	ملاحظات

(نموذج رقم ١٤)

الرقم
التاريخ
مكان الحفظ
مدة الحفظ
تاريخ التصرف

خاتم مخزن الحفظ

(د) ضرورة أن يفهم المختصون أن المغالاة فى تحديد مـدة الحفظ ، سواء أكانت المغالاة فى طول المدة أو فى قصرها ، ينتج عنه ضرر للمنظمة •

(هـ) ضرورة الاشارة الى تقسيم الملفات الى مجموعات حسب أهميتها ، وأن بينها مايتضمن معلومات ادارية وما يتضمن معلومات ماليه، وما يتضمن معلومات هندسية ، وملفـات المشروعـات وملفـات الاحصاءات وغير ذلك ، وان يتم تحديد المـدة المناسبة لحفظ كـل نوع منها طبقا لأهميته •

(و) يجب الاشارة الى تحديد مدة حفظ لكل مرحلة من مراحل الحفظ السابق الاشارة اليها فى (أولا) كلما كان ذلك ضروريا ، ومعنى ذلك أنه يمكن تحديد مدة حفظ لبعض الانواع فى مرحلة الحفظ فى مكاتب الحفظ بالادارات ، ويمكن عدم تحديد هذه المـدة اعتمادا على عمليات الفرز السنوى السابق الاشارة اليها ، والاكتفاء بتحديد مدة الحفظ فى المخزن •

٣ ـ عند استكمال ورود جميع الاستبيانات من الادارات فانه يتم تفريغها فى كشف الحصر العام لانواع المحفوظات (نموزج رقم ١٢) ، مع ملاحظة أنه اذا كان أحد الأنواع يستخدم فى أكثر من ادارة فانه يتم تسجيل مدد الحفظ المقترحة من كل منها •

٤ ـ تشكيل لجنة من عدد من الموظفين من ذوى الخبرة الطويلة فى المنظمة لمراجعة كشوف الحصر العام لانواع المحفوظات ، وعمل مقارنة بين مدد الحفظ المقترحة لكل نوع فى حالة استخدامه فى أكثر من ادارة •

٥ ـ فى الاحوال التى يتضح فيها وجود مغالاة فى مدد الحفظ فانه يتم الاتصال بالادارات المختصة واستدعاء مندوب من كل منها لمناقشته فى المدد المقترحه والاتفاق على المـدة المناسبة •

٦ ـ بعد اجراء التعديلات فى كشوف الحصر والتاكد من مناسبة مدد الحفظ لكل نوع فانه يتم تحويل هـذه الكشـوف الى ادارة الشئون القانونيه لاعتمادها ، وذلك للتاكد من أن المحفوظات التى تتضمن وثائق لها أهمية قانونية قد حدد لها مدد مناسبة بحيث لاتتعرض به حقوق أو التزامات للسقوط أو التقادم •

٧ ــ يتم تصنيف أنواع المحفوظات فى الجداول النهائية طبقا للطريقة السابق أيضاحها وذلك على أساس الشكل أولا ثم تصنيف كل مجموعة على أساس أهميتها أى مدة الحفظ المقررة لكل منها •

٨ ــ يتم استصدار قرار من السلطة المختصه فى المنظمة باعتماد هذه الجداول حتى يتم استخدامها بطريقة قانونية •

سابعا : اجراءات العمل فى مخزن الحفظ •

١ ــ يخصص فى المخزن سجل خاص لمحتويات المخزن (نموذج رقم ١٣) لتسجيل فيه مايتم وروده من محفوظات الى المخزن•

٢ ــ عند استلام المحفوظات الواردة للمخزن ، فانه تتم مراجعتها للتأكد من سلامتها واستكمالها ثم يتم الرجوع الى جداول مدد الحفظ لتحديد مدة حفظ كل منها فى المخزن •

٣ ــ يتم تحديد مكان الحفظ للمحفوظات عن طريق تحديد رقم الرف الــذى سيتم حفظ المحفوظات فيه ، طبقا لنظام ترقيم الرفوف السابق الاشارة اليه •

٤ ــ تختم المحفوظات بخاتم المخزن فى مكان ظاهر (نموذج رقم ١٤) ويسجل رقم مكان الحفظ فى الخاتم ، كما تسجل مدة الحفظ وتاريخ التصرف فى الخاتم •

٥ ــ تسجل المحفوظات فى سجل مخزن الحفظ (نموذج رقم ١٣) ويسجل الرقم والتاريخ فى الخاتم،كما يراعى ملء خانة موعد الاستهلاك اوالترحيل طبقا لمدة الحفظ المبينة فى جداول مدد الحفظ ، وتاريخ الاستهلاك أو الترحيل فى الخانه المخصصة لذلك حسب الأحوال ، فان كانت مدة الحفظ مثلا خمس سنوات سنة ١٩٨٦ فان موعد الاستهلاك أو الترحيل يكون سنة ١٩٩١ •

٦ ــ ترتب المحفوظات فى صناديق الكرتون ويتم عمل قائمة بمحفوظات كل صندوق (نموذج رقم ١٥) حيث يتم لصقها على الجانب الخارجى للصندوق •

نموذج رقم ١٢

سجل محتويات مخزن الحفظ

رقم	تاريخ الورود	شكل الأوراق	موضوع الأوراق	مدة استعمالها		مدة الحفظ		مكان الحفظ		موعد الاستهلاك أو الترحيل	تاريخ الاستهلاك أو الترحيل	ملاحظات
				من	إلى	بالمخزن	بالدائرة	رف	صندوق			

(نمـــوذج رقم ١٥)

قائمة محتويات صندوق الحفظ

المسلسل	الشكل	الكميه	الموضـــوع	ملاحظـــات
٢ سم	٣ سم	٢ سم	٥ سم	٢ سم

٧ – ترتب الصناديق على الرفرف طبقا لتسلسل تسجيل المحفوظات فى سجل محتويات مخزن الحفظ •

٨ – بالنسبة للسجلات ذات الحجم الكبير فهذه يمكن ترتيبها على الرف وكذلك أية أنواع يتضح صعوبه ادخالها فى الصناديق الكرتون •

ثامنا : استهلاك وترحيل المحفوظات

١ – يتم عمل مراجعة سنوية لسجل محتويات مخزن الحفظ ، وبصفة خاصة خانة الاستهلاك ، وخانه الترحيل للتعرف على أنواع المحفوظات التى انقضت مدة حفظها فى المخزن •

٢ – تسجل هذه المحفوظات فى استمارات حصر المحفوظات المقرر استهلاكها أو ترحيلها (نموذج رقم ١١) بحيث تخصص استمارات للمحفوظات المقرر استهلاكها واستمارات لتلك المقرر ترحيلها الى مرحلة حفظ تالية •

٣ – من المفروض تشكيل لجنة فى كل منظمة يمكن أن تسمى اللجنة الدائمة للمحفوظات مشكلة من أعضاء لهم خبرة طويلة فى أعمال المنظمة لتقوم بمراجعة هذه القوائم للتأكد من سلامتها وصحة الاستهلاك والترحيل •

٤ – كذلك تقوم هذه اللجنة بتجنيب الملفات (والكلاسيرات) والسجلات وغيرها مما ترى أنها تتضمن بيانات يمكن أن تضاف الى نظم المعلومات المنشاه فى المنظمة أو وثائق تاريخية ، وسنفصل هذه العملية فى فصل خاص • (الفصل الثالث عشر)

٥ – بالنسبة للمحفوظات المقرر ترحيلها ، فانها تسلم الى مرحلة الحفظ التالية بالتوقيع على استمارات الحصر •

٦ – بالنسبة للمحفوظات المقرر استهلاكها فانه يتم استخراج الاجسام الصلبة منها ، من دبابيس وأدوات تثبيت لاعادة استخدامها ، كما يمكن الاحتفاظ بالكلاسيرات التى لازالت فى حالة جيدة •

٧ – يتم تمزيق الاوراق الى أربع اجزاء على الاقل ، اذا لم يكن لدى المنظمة جهاز فرم الاوراق •

٨ – تعبأ الاوراق فى أكياس ويتم بيعها لشركات الورق أو حرقها اذا كانت تتضمن معلومات سرية •

٩ – يتم عمل محضر بعمليات الاستهلاك يحفظ فى مخزن الحفظ •

الفصل الثاني عشر

التشريعات الاساسية للمحفوظات
في ج٠م٠ع٠

أولا : لائحة محفوظات الحكومة

صدرت أول لائحة محفوظات في مصر سنة ١٨٤٦ في عهد محمد علي ، وقد ظلت هذه اللائحة تتطور حتى صدرت في آخر أشكالها تحت اسم « لائحة محفوظات الحكومة الخاصة بالحسابات والمستخدمين والمعاشات وبنظام غرف الحفظ » ، والتي وافق عليها مجلس الوزراء بجلسة ١٩٥٣/١٠/٢٨ ، وقد . ولت دار المحفوظات العمومية حق التفتيش على غرف الحفظ التي تؤول اليها محفوظاتها في النهاية ، وهذا أمر له أهميته اذ بسط لها نفوذا وإشرافا لم يكن لها من قبل ، ثم أنها اعترفت بالجانب التاريخي من محفوظات الدولة فأشارت الى ذلك عند تعريف المحفوظات بأنها « السجلات والدفاتر والمستندات والاوراق والاستمارات بأنواعها المختلفة التي تستعملها كافة الوزارات والمصالح وفروعها في أعمالها ثم ينتهي العمل فيها ويقتضى الامر حفظها بعد ذلك سنة فأكثر تبعا لحاجة العمل الحكومي أو لقيمتها التاريخية » ٠

وعرفت المحفوظات المستديمة بأنها « السجلات والدفاتر والاوراق والمستندات التي تتضمن مبادىء أو اتفاقات متعلقة بملكية الحكومة او الافراد أو تكون ذات أهمية تاريخية» ولو أن هذه اللائحة لم توضح مفهوم الاهمية التاريخية ولم تتعرض لاركانها الا انها على أية حال قد أقرت مبدأ ووضعت لمن بيدهم الامر قاعدة موحدة ادخل العنصر التاريخي ضمن مقوماتها ٠

وتعتبر لائحة محفوظات الحكومة الخاصة بالحسابات والمستخدمين والمعاشات وبنظام غرف الحفظ من الادوات الهامة التي يجب دراستها خلال مراحل التطور والتعديل والاستهلاك وسنحاول هنا ابراز الملامح الرئيسية لهذه اللائحة وما تضمنته من قواعد :

١ ـ تسرى هذه اللائحة على الوزارات والمصالح والهيئات الحكومية •

٢ ـ تبين اللائحة الغرض منها كما تضع تعريفا محددا للمحفوظات بأنواعها مع تحديد سنة الحفظ وأماكنه •

٣ ـ قواعد اعداد المحفوظات للتسليم سواء السجلات أو الملفات أو الأوراق وذلك الى غرف الحفظ أو الجهاز المركزى للمحاسبات ، ومواعيد أرسالها •

٤ ـ نظام حفظ وترتيب المستندات •

٥ ـ واجبات أمناء غرف الحفظ •

٦ ـ طريقة طلب المستندات للاطلاع عليها واعادتها أو طلب مستخرجات منها •

٧ ـ طريقة التصرف فى المحفوظات المستغنى عنها •

٨ ـ القواعد العامة التنظيمية مثل واجبات الموظفين نحو المحفوظات وواجبات دار المحفوظات نحو التفتيش على غرف الحفظ وغير ذلك •

٩ ـ الحق باللائحة ثلاثة جداول تتضمن أنواع المحفوظات ومدة حفظ كل نوع فى مخزن الحفظ وفى دار المحفوظات وهى كالآتى :

(أ) جداول بأنواع المحفوظات المستديمة وهى اما أنها تحفظ بصفة مستديمة فى غرفة الحفظ أو تحفظ لمدة فى غرفة الحفظ ثم ترحل الى دار المحفوظات لتحفظ بصفة مستديمة هناك •

(ب) جداول بأنواع المحفوظات المؤقتة وهى تحفظ لمدة فى مخزن الجهة ثم ترحل الى دار المحفوظات لتحفظ بها مدة أخرى ثم تستهلك عند انتهاء هذه المدة •

(ج) جداول بأنواع المحفوظات التى لاتسلم لدار المحفوظات وانما يكون حفظها قاصرا على مخازن الجهات حيث تحفظ المدة المقررة لكل نوع ثم تستهلك عند انتهائها •

١٠ ـ أشكال المحفوظات :

ويمكن باستعراض هذه الجداول أن نلاحظ أنها تتضمن الاشكال الآتية للمحفوظات :

(أ) سراكى وسجلات ودفاتر ادارية ومالية ٠

(ب) مطبوعات مثل ميزانية الدولة والوقائع واللوائح المـالية ٠

(جـ) ملفات خـدمة الموظفين ٠

(د) مستندات مالية وعقود وأذونات وحوالات ٠

(هـ) ملفـات المراسلات والأوراق الاخرى ٠

(و) تقـــارير ٠

وبرغم وجود هذه اللائحة وماحوته من تعليمات واضحة فانكثيرا من المنظمات الادارية الحديثة الانشاء لاتطبقها ٠وقد نتج عن ذلك وجود كميات ضخمة من الاوراق والسجلات غير المرتبة والتى تحتاج الى مجهود ضخم لاعادة ترتيبها وتطبيق قواعد هذه اللائحة عليها ٠

وقد وزعت هذه اللائحة على الوزارات والمصالح الحكومية سنة ١٩٥٤ مع المنشور رقم (١) لسنة ١٩٥٤ من وزارة المالية ، والذى تضمن أن تقوم كـل وزارة أو مصلحة بعمل لائحة محفوظات خاصة بها طبقا لهذه اللائحة ، ومتضمنه جميع أنواع المحفوظات التى تتعامل فيها ، وقد صدرت فعلا لوائح للكثير من الوزارات والمصالح مثل وزارة الاوقاف ووزارة التربية والتعليم ووزارة العـدل وغيرها ٠

ثانيا : القانون رقم ٣٥٦ لسـنة ١٩٥٤ الخاص بانشـاء دار الوثائق القومية التاريخية ٠

انشئت دار الوثائق القومية التاريخية بمقتضى القانون رقم ٣٥٦ لسـنة ١٩٥٤ (١٩٥٤/٦/٢٤) ويعتبر انشاء هذه الدار احدى الأيادى البيضاء للثورة لتبدأ بجمع شتات وثائق مصر التاريخية المبعثرة فى أماكن لاحصر لها ولا رابطة بينها ، اذ كان بعضها بالقصر الجمهورى والبعض بدار المحفوظات ومجلس الوزراء ووزارة العدل ووزارة الاوقاف والازهر وغير ذلك ، حيث لم يكن ثمة نظام يضمن تجميعها والمحافظة عليها وذلك بسبب اقتصار دار المحفوظات على الاوراق ذات الطابع المالى ، لذلك فقد استهدف القانون تجميع هذه الوثائق من القوانين والمراسيم والمعاهدات ووثائق المفاوضات التى أجرتها مصر وسجلات عهـد محمد على وغيرها فى مكان واحد هو دار الوثائق حتى يمكن الاستفادة منها على

أن ترتب علميا وأن ييسر البحث فيها والاطلاع ونشر مايتقرر نشره منها على الباحثين ٠

كذلك نص القانون فى المادة (٢) على مهمة الدار فحددها بجمع الوثائق التى تعد مادة لتاريخ مصر وما يتصل به فى جميع العصور ٠

ونصت المادة (٣) على أنشاء مجلس أعلى للدار يتولى كافة المسائل التى تقوم عليها الدار من تقرير ما يعتبر من الوثائق ذات القيمة التاريخية ونقل الوثائق الى الدار ، ووضع قواعد المحافظة على الوثائق ذات القيمة وتحديد ماينشر منها وشروط الاطلاع وأخذ الصور وبصفة خاصة ابداء الرأى فى أعدام الاوراق الخاصة بكل وزارة ٠

ونصت المادة الرابعة على المصادر التى تتكون منها مقتنيات الدار كما سبق أن بينا فى هذه الفقرة ، كما جاء آخر المادة أن للمجلس أن يقرر ضم ماقد يعتبره وثائق تاريخية الى الدار ٠

وبرغم أن القانون لم يتضمن أى بيان عن علاقة دار الوثائق بدار المحفوظات سوى أن الاخيرة أحد المصادر للوثائق التى ستضمها دار الوثائق ، الا أن المذكرة الايضاحية للقانون قد أكدت ذلك وأوجدت العلاقة على أن يكون لدار الوثائق السلطة فى اختيار ماتراه مناسبا للضم من بين مقتنيات دار المحفوظات كما أكدت أن لكل منهما مهمته الخاصة وأن دار المحفوظات هى مرحلة من مراحل حفظ الوثائق ٠

كذلك نظم القانون عملية تسليم الوثائق الى الدار سواء لدى الجهات الحكومية أو لدى الأفراد ٠

ولقد أبرز القانون ناحية وثائقية وهى حجية الوثائق فقضى صراحة على أن للوثائق نفس الحجية التى كانت تتمتع بها قبل نقلها الى الدار من مكانها الاصلى كالشهر العقارى مثلا ، كما نظم عملية أخذ صور شمسية أو خطية من الوثائق نظير رسوم ولقد أوضحت المذكرة الايضاحية للقانون أن ذلك يكون للعلماء والباحثين من جهة ولصيانة حقوق الافراد من جهة أخرى ٠

وضمانا للتعاون بين الدار وسائر جهات الحكومة وحفظا للوثائق الهامة والمستندات من التلف والضياع فقد نص فى المادة (١٠) على أن تؤلف بكل وزارة

لجنة دائمة للمحفوظات بقرار من الوزير المختص تكون مهمتها الاشراف على
صيانة محفوظات الوزارة وتنظيمها وعمل سجلات لها وتكون هذه اللجنة حلقه
الاتصال بين الوزارة والدار ، وحتى لاتقوم وزارة باعدام اوراق قد يتضح فيما
بعد أهميتها للتاريخ القومي ، لذلك نص على أنه اذا أرادت وزارة أو مصلحة التخلص
من بعض الاوراق فعلى اللجنة سالفة الذكر بالاشتراك مع مندوب دار الوثائق
تقديم تقرير عنها يرفع الى المجلس الاعلى ليبدي رأيه في ذلك ، ولايجوز التصرف
فيها دون ذلك الاجراء (مادة ١١) ٠

أما بقية المواد فقد أوضحت العقوبات التي يمكن تطبيقها في حالة اتلاف
الوثائق أو الامتناع عن تسليمها للدار ٠



الفصل الثالث عشر

المحفوظات كمصدر للمعلومات

أولا : أهمية البيانات والمعلومات فى الادارة الحديثة :

يمكن القول ان البيانات والمعلومات تلعب دورا اساسيا فى العملية الادارية وذلك فى المجالات الآتيـــة :

١ ـ تتضمن المحفوظات المستندات والوثائق التى تمت على اساسها جميع الاعمال ، اذ انها الوسيلة الوحيدة لتحقيق جميع أغراض العمل المكتبى لذلك فاننا نلاحظ ان الرجوع اليها لاستخلاص البيانات اللازمة للعمل اليومى يعتبر عملية حيوية ، وأن اى تعويق فى الحصول على هذه البيانات يسبب اضرارا كبيرة للعمــل •

٢ ـ ان الادارة العليا فى أى منظمة يتمثل نشاطهـا الاساسى فى اتخـاذ قرارات ، ولكى تؤدى هذه الادارة دورهـا فـان قراراتها لابـد ان تستند الى بيانات صحيحة ممثله تماما للاوضاع المختلفة للمنظمة ، وأن تكون هذه البيانات متاحة فى الوقت المناسب أى الوقت الذى تكون مطلوبة فيه تماما ، وبطبيعة الحال فاننا اذا درسنا مجموعة من القرارات التى اتخذتها القيادات وحاولنا التعرف على ما ينتاب هذه القـرارات من قصـور فاننا سنجد ان السبب الاساسى فى ذلك هو نقص البيانات التى اعتمدت عليها هـذه القـرارات •

٣ ـ وهناك مجال ثالث يعتمد اعتمادا اساسيا على البيانات ، هذا المجال هو التخطيط ، فاذا كان التخطيط يهتم اساسا بالتطور فى الماضى ، ثم التعرف على الامكانات المتاحة فى الحاضر ، ثم رسم الخطط للمستقبل ، فاننا سنجد أن البيانات تعتبر عنصرا رئيسيا فى التخطيط ، وبدون هذه البيانات لا يمكن عمل اى تخطيط كما أن البدء فى تنفيذ أى خطـة يتطلب بالضرورة وضع نظام للحصول عـلى البيانات عن تنفيذ كـل

مرحلة من مراحل الخطة لامكان متابعة التنفيذ مقاربا بتوقيتات الخطة ومتطلباتها ، فاذا لم يكن لدينا البيانات الدقيقة عن التنفيذ فاننا لن نتمكن من التعرف على معوقات التنفيذ من ناحية كما اننا لن نتمكن من قياس فاعلية هذه الخطة ، أى نسبة ما تم انجازه منها .

ثانيا : المصادر المتاحة للبيانات فى المنظمات :

اذا نظرنانظرة تحليلية الى المصادر الاساسية للبيانات والتى بحسب توافرها فاننا سنجدها كالآتى : ـ

١ ـ المحفوظات المنظمة طبقا لفهارس على اساس علمي ، والتى تخضع للرقابة طبقا للمبادىء السابق الحديث عنها وذلك فى مراحل حفظها المتتالية .

٢ ـ الاحصاءات أيضا تعتبر عنصرا هاما من عناصر البيانات والمعلومات ، ان الاسلوب الاحصائى لكى يؤدى الغرض منه فى توفير بيانات كمية تعبر عن الاوضاع المختلفة للمنظمة الاقتصادية مثلا فى مجالات القوى العاملة والمعدات والآلات والانتاج والتسويق وغير ذلك ، يتطلب وضع نظام متكامل لتجميع بيانات من المواقع المختلفة للمنظمة ، وقد يكون تجميع هذه البيانات فى استمارات تصمم خصيصا لذلك ، وقد تكون البيانات مستخرجة من سجلات أو من تقارير نشاط دورية أو غير ذلك هذه البيانات يتم تحليلها من خلال عمليات الجمع والطرح والضرب والنسب والمعادلات للخروج بعدد من المؤشرات التى يمكن الاستفادة بها فى اتخاذ القرارات أو فى التخطيط ، أننا سنلاحظ أن العنصر الوثائقى هنا يعتبر عاملا هاما ، فالاستمارات تحفظ فى ملفات وتقارير النشاط الدورية تحفظ فى ملفات ، مما يجعلنا ننظر الى المحفوظات كمصدر هام أيضا بالنسبة لهذه الاحصاءات .

٣ ـ السجلات والدفاتر تعتبر ايضا مصدرا هاما من مصادر البيانات وبصفة خاصة السجلات المالية المحاسبية وتلك المتعلقة بالمخازن وما شابهذلك ، هذه السجلات والدفاتر يجب اعطاؤها عناية خاصة حتى يمكن الرجوع اليها عند الحاجة وخصوصا وانها فى حالات كثيرة تعتبر مستندات قانونية يعتد بها .

٤ ـ كما سبق أن أوضحنا بالنسبة للمستندات المالية من أنها تسلم الى مخزن الحفظ شهرا بشهر حيث يتم ترتيبها فى مجموعات سنوية طبقا للسنة المالية التى تنتمى اليها ، هذه المستندات تعتبر مصدرا هاما للبيانات والمعلومات ، بجانب أن لها حجية اثبات قانونية للحقوق والألتزامات •

ثالثا : التحول الى نظم المعلومات :

والآن بعد هذا العرض يمكن أن نلاحظ ان الملفات بشكلها التقليدى تعتبر مصادر خام للبيانات ، أى ان كل بيان يتطلب الحصول عليه القيام بعملية بحث فى عدة ملفات وبين العديد من الوثائق ، وهذا يجعلنا نفكر فى أساليب جديدة لتوفير البيانات وتيسيرها للباحثين بدلا من البحث عنها وبذل جهد كبير ووقت طويل فى الحصول عليها ، وهذا يجرنا الى ضرورة استخدام الاساليب الحديثة للمعلومات ، والتى بمقتضاها يمكن للباحث اما ان يحصل على المعلومات مباشرة ، أو يعطى له المصدر الذى يجد فيه المعلومات اللازمة ، ويتم ذلك بطريقتين •

١ ـ تشغيل وانتاج بيانات ومعلومات لمواجهة متطلبات العمل ، ويتم ذلك حاليا فى كثير من المنظمات وبطريقة تلقائية وفى حالات كثيرة ، فقد ترى الادارة العليا فى منظمة ما أن لديها فائضا من القوى العاملة وذلك نتيجة لبعض الظواهر أو قد يكون ذلك نتيجة لدراسة ما ، وهنا تصدر توجيهات بحصر القوى العاملة ، وحساب الاجور ، وتحديد فئاتها وغير ذلك دون وجود أية نية لانشاء نظام معلومات للقوى العاملة ، وقد يكتفى بالبيانات الى حد معين عند التأكد من ان ذلك يكفى للتعرف على مواطن التضخم فى القوى العاملة ، وهناك عمليات عديدة تتم فى المنظمة بالقيام بتشغيل وانتاج بيانات معينة ولكن بدون خطة محددة أو جوانب معينة أو عمق معين ، ولكن فقط لمواجهة متطلبات ملحة ، وهذا هو الفرق الاساسى بين تشغيل وانتاج المعلومات ، ونظم المعلومات •

٢ ـ انشاء نظم المعلومات :

أن نظام المعلومات يتميز بما يلى :

(أ) أن يتكون من عناصر تتكامل وتتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق غرض معين ٠

(ب) ان يخدم اهداف المنظمة ٠

(جـ) أن يكون احد مكونات نظام أكبر ، كما يمكن ان تتفرع منه نظم معلومات فرعية وان يتفاعل ويتكامل مع جميع هذه النظم ٠

(د) ان يتناول نشاطا هاماً من بين انشطة المنظمة وان يتخصص لهذا النشاط دون تداخل مع انشطة أخرى ٠

(هـ) ان يوضع له خطة لتوفير البيانات اللازمة لـه ٠

(و) أن يكون توفير البيانات منتظما وفى توقيتات محددة بحيث يظل النظام على درجة مناسبة من الكفاءة فى أعطاء معلومات تمثل الاوضاع الحاضرة اصدق تمثيـل ٠

(ز) ان يتم تنظيم المصادر الاساسية لنظام المعلومات وهى المحفوظات والسجلات،والتى لا يمكن بدونها ان يتم انشاء أى نظام للمعلومات٠

رابعـا : بعض نظم المعلومات التى تعتمد اساسا على المحفوظات :

١ ـ نظام معلومات الافراد ، مصدره الاساسى ملفات الخدمة ٠

٢ ـ نظام معلومات المخازن ، مصدرة الاساسى الملفات المحفوظ بها المستندات المتعلقة بحركة الاصناف ، وهذا بجانب السجلات ٠

٣ ـ نظام معلومات التدريب وعناصره الاساسية هى متدربون ومدربون ودورات تدريبية ، ومصدره الاساسى الملفات التى تحفظ بها الوثائق الخاصة بهذه العناصر ٠

الفصل الرابع عشر

(نمـــوذج)

دليل الاجراءات لاعمـال المحفوظات

فى احـدى الهيئــات العـامة





الغرض من هـــذا الدليـــل

١ ـ تحديد المسئوليات العامة عن أعمال المحفوظات وكذلك أسلوب الرقابة عليهـــا .

٢ ـ تحديد اجراءات المحفوظات بحيث تتم هذه الاجراءات بطريقة صحيحة ومبســـطة .

٣ ـ تحديد الافراد المختصين بكل عملية ثم تحديد الاجراءات التى يقـــوم بها كـــل منهم .

٤ ـ ايجاد اداة يمكن ان تكون مرجعا للعاملين فى المحفوظات مما يساعدهم على اداء أعمالهم بطريقة طيبة .

محتـــويات الدليـــل



الفصـــل الأول

التنظيـم الادارى لاعمـــال المحفـــوظات

أولا : لامركزية المحفوظـــات :

تتم اعمال المحفوظات فى الهيئة طبقا للنظام اللامركزى على اساس وجود قسم سكرتارية عامة يختص بأعمـال المراسلات الواردة للهيئـة وأعمـال المراسلات الصادرة خارج الهيئة ، وكذلك مكاتب محفوظات محلية فى التقسيمات الاساسية للهيئة كالآتى : ـ

١ ـ مكتب محفوظات الادارة المركزية لشئون رئاسة الهيئة •

٢ ـ مكتب محفوظات قطاع التخطيط والمتابعة •

٣ ـ مكتب محفوظات قطاع الهندسة المدنيـة •

٤ ـ مكتب محفوظات قطاع الهندسة الكهربائية والميكانيكية •

٥ ـ مكتب محفوظات قطاع الشئون المالية والادارية •

ثانيا : اختصاصات الوحدات القائمة بأعمال المحفوظات :

١ ـ قسم السكرتارية العامة ويختص بالآتى :

(أ) استقبال جميع المراسلات الواردة للهيئة سواء عن طريق هيئة البريد أو عن طريق التسليم باليد وتسجيلها فى سجل المراسلات الواردة وتسليمها لمكاتب الحفظ المحلية بالتوقيع على هذا السجل•

(ب) استلام جميع المراسلات الصادرة خارج الهيئـة وتوزيعها الى الجهات الصادرة اليها •

(جـ) الاشراف على مخزن الحفظ طبقا لما نصت عليه لائحة محفوظات الحكومة •

(د) التنسيق بين أعمال مكاتب الحفظ المحلية فى ادارات الهيئـة •

٢ ـ اختصاصات مكاتب المحفوظات •

(أ) استلام المراسلات الواردة عن طريق قسم السكرتارية العـــامة وعرضها وتسليمها الى الموظفين المختصين •

(ب) تجميع المراسلات الصادرة وتسجيلها فى سجل الصادر وتسليمها الى قسم السكرتارية العامة •

(جـ) الاحتفاظ بفهارس للملفات وفهرسة جميع الوثائق طبقا للفهارس التى تضمن هذا الدليل أسلوب تطبيقها •

(د) الاحتفاظ بجميع الملفات والمستندات وتنظيمها طبقـا للفهارس الموضوعـيـة •

(هـ) متابعة المراسلات الواردة والصادرة •

(و) اجراء الفرز السنوى لجميع الوثائق والمستندات والسـجلات وتسليم ما ينتهى العمل منه الى مخزن الحفظ •

(ز) بالنسبة للمستندات التالية فانها تسلم الى مخزن الحفظ شهرا بشهر طبقا لما نصت عليه لائحة محفوظات الحكومة بحيث لايتأخر التسليم عن ٢٠ يوما من الشهر التالى •

(ح) بالنسبة لملفـات خدمـة العاملين الذين انتهت خدمتهم فانها تسلم الى مخزن الحفظ أولا بأول •

ثالثـا : معدلات الاداء وتوزيع العمل على القوى العاملة

١ ـ يتم توزيع العمل على العاملين فى المحفوظات طبقا لمعدلات الاداء النمطية وكذلك الواجبات المبينة فى الفقرة التالية ، وذلك كالآتى :

(أ) تسجيل المراسلة الواردة ويستغرق ٤ دقائق •

(ب) تسجيل المراسلة الصادرة ويستغرق ٥ دقائق •

(جـ) حفظ المراسلة فى الملف وتستغرق ٣ دقائق •

(د) فهرسة المراسلة وتستغرق ٣ دقائق •

(هـ) متابعة المراسلة وتستغرق ٣ دقائق •

٢ ـ يكون تحديد المقرر الوظيفى لكل مكتب من مكاتب الحفظ طبقا للمبادىء الآتيـة :

(أ) اذا كان المتوسط اليومى لمجموع المراسلات الواردة والصادرة هو فى حدود عشرين مراسلة فانه يخصص موظف واحد للقيام بجميع أعمال المحفوظات من وارد وصادر وفهرسة وحفظ ومتابعة وفرز ، ويمكن ان يضاعف عدد الموظفين كلما تضاعفت كمية العمل •

(ب) يكون حساب المتوسط اليومى عن طريق سجلات المراسلات الواردة وسجلات المراسلات الصادرة ، بحيث تؤخذ فترة زمنية أربعة شهور أو أكثر ويستخرج عدد المراسلات المسجلة ، وتقسم على عدد أيام العمل الفعلية (يمكن اعتبار الشهر ٢٥ يوما) •

رابعا : الواجبات العامة للموظفين :

١ ـ رئيس قسم السكرتارية العامة :

(أ) الاشراف على موظفى القسم وتوجيههم •

(ب) مراقبة العمل للتأكد من أنه يتم طبقا لقواعد هذا الدليل •

(جـ) التنسيق بين اعمال مكاتب الحفظ فى الادارات كلما تطلب الامر ذلك وبصفة خاصة ما يتعلق بأعمال المراسلات الواردة والصادرة وتخزين المحفوظات •

(د) المحافظة على سرية العمل ومنع افشاء اى معلومات عن العمل •

(هـ) القيام بعمليات الابلاغ والعرض طبقا للقواعد المبينة فى هذا الدليل •

٢ ـ الواجبات العامة لموظفى التسجيل :

(أ) مراعاة الدقة فى قراءة المراسلة الواردة أو الصادرة لتحديد موضوعها •

(ب) تسجيل بيانات الموضوع والارقام والتواريخ بخط واضح ، فى سجلات الوارد والصادر •

(جـ) المحافظة على سرية العمل وعدم افشاء اى معلومات عن العمل •

(د) مراعاة ان يكون توقيعهم بالاستلام بخط واضح ، كما تكون توقيعات المختصين فى مكاتب الحفظ واضحة •

خامســا : نظـــام المتابعــة :

١ ـ متابعة الحفظ فى الملفـــات :

(أ) لضمان التأكد من ان المراسلة قـد حفظت فى ملف موضوعهـا ولم تتخلف لدى الموظف المختص فانه يوجد خانه فى سجل الوارد مخصصة للتأشير بتاريخ الحفظ ٠

(ب) اذا كانت المراسلة مستندا ماليا ، أو من النوع الذى يحفظ فى ملفات الخدمة مثلا ، فانه يجب اخطار موظف المتابعة للتأشير أمامها فى سجل الوارد الداخلى أو الخارجى بذلك ، حتى يمكن معرفة مصير كل مراسلة ٠

٢ ـ متابعة اتخاذ الاجراءات فى المراسلات الواردة :

(أ) بمجرد انتهاء الاجراءات فى أية مراسلة واردة خارجية أو داخلية فانها تسلم الى موظف المتابعة ٠

(ب) يقوم الموظف المختص بالمتابعة بالتأشير فى سجل الوارد الخارجى بالنسبة للمراسلات الخارجية وفى سجل الوارد الداخلى بالنسبة للمراسلات الداخلية بما تم من اجراءات طبقا لخانات المبينة فى سجل الوارد (وهى خانات الحفظ كما سبق أن أوضحنا وخانات بيانات الـرد)٠

(جـ) اذا حولت المراسلة الواردة من ادارة الى اخرى فانها ترفق بنموذج مذكرة داخلية من أصل وصورة (نموذج رقم ١١) ويؤشر فى خانة الرد بذلك ، ويعتبر النموذج بمثابة مراسلة صادرة داخلية ٠

٣ ـ تقـــارير المتابعـة :

(أ) المدة المسموح بها لاتخاذ الاجراء أو الرد عـلى المراسلات هى فى حدود ثلاثة أيام بحيث يتعرض الموظف للمساءلة بعد هذه المدة ٠

(ب) يتم عمـل حصر أسبوعى بالمراسلات التى يتخلف اتخاذ اجراءات فيهـا مدة أطول من سبعة أيام وهى المراســلات التى لا زالت خانات المتابعة الخاصة بها فى صورة سجل الوارد الخارجى وسجل

الوارد الداخلى مفتوحة ، حيث يتم اعداد تقرير أسبوعى بهـذه المراسلات يعرض على رئيس القطاع وتسلم صورة منه الى مكتب المتابعة التابع للسيد رئيس مجلس الادارة • (نموذج رقم ٩)•

٤ ـ متابعة المراسلات الموجهة من السيد رئيس مجلس الادارة أو من السيد النائب الى الادارات :

(أ) يخصص فى مكتب المتابعة التابع لمكتب السـيد رئيس مجلس الادارة سجل متابعة التاشيرات (نموذج رقم ١٠)

(ب) يسجل فى هذا السجل المراسلات الداخلية ، مع مراعاة تسـجيل التأشيرة فى كل حالة •

(جـ) يقوم المختص فى مكتب المتابعة بتسجيل بيانات الرد على كـل مراسلة فى سجل المتابعة •

(د) فى حالة تاخر الرد مدة تزيد عن ثلاثة أيام فيتم الاتصال شخصيا بالمختص لاستعجـال الـرد •

(هـ) يتم اعداد تقرير متابعة اسبوعى يعرض على السيد رئيس مجلس الادارة أو السيد النائب بما تأخر الرد عليه مدة أطول من سبعة أيـام •

٥ ـ متابعـة المراسلات الصادرة :

(أ) الغرض من متابعة المراسلات الصادرة هو تذكير الموظفين المختصين فى حـالة وجود مراسلة صادرة تتضمن طلبـا معينـا مما يقتضى متابعة الرد عليها من الجهة المرسل اليها المراسلة •

(ب) يؤشر الموظف المختص على صورة الحفظ فى ملف الموضوع وهـى الصورة البيضاء وذلك بتاريخ طلب التذكير بكلمة (يعاد العرض يوم ———————) •

(جـ) يقوم موظف المتابعة فى مكتب المحفوظات باستخراج هذه الصورة ويسجلها فى اجندة يومية فى تاريخ اعـادة العرض مـع تسجيل رقـم الملف •

(د) يراجـع موظف المتابعة الاجندة يوميا ويعد قائمة بالملفات المتضمنه

صورا مسجل عليها طلب اعادة عرض ويسلم هذه الملفات الى الموظفين المختصين بالتوقيع على بطاقة حركة الملف مع تنبيه الموظف المختص الى الصفحة المبين عليها طلب أعادة العرض •

سادسا : نظام التخزين والاستهلاك :

١ ـ ان الذى يحكم العمل فى تخزين المحفوظات هو لائحة محفوظات الحكومة•

٢ ـ يجب توفير مكان متسع لمخزن ألحفظ مزود بالرفوف المعدنية وعلب الكرتون •

٣ ـ تقسم الرفوف فى المخزن بين قطاعات الهيئة بحيث يخصص لكل قطاع مجموعة من الرفوف تتناسب مع حجم محفوظاته المخزنة وترقم هذه الرفوف بأرقام مسلسلة •

٤ ـ من المفروض أن تمر وثائق الهيئة بمرحلتى حفظ :

(أ) مرحلة الحفظ النشيط فى مكاتب المحفوظات المحلية بالقطاعات •

(ب) مرحلة الحفظ غير النشيط فى مخزن الحفظ •

٥ ـ يتم اجراء فرز سنوى فى جميع ادارت الهيئة فى شهر يونيو من كل عام حيث يتم تحديد الملفات والمستندات والسجلات التى أصبحت غير مطلوبة للعمل بصفة مستمرة ، والتى يمكن اعتبارها غير نشيطة•

٦ ـ مكتب المحفوظات المحلى فى القطاع هو المسئول عن هذه العملية وذلك بالتنسيق مع قسم السكرتارية العامة •

٧ ـ تسجل هذه الوثائق فى دفتر تسليم المحفوظات غير النشيطة ثم تسلم الى مخزن الحفظ •

٨ ـ يجوز استعارة المحفوظات من مخزن الحفظ طبقا للنظام الذى حددته لائحة محفوظات الحكومة •

ســـابعا : الرقابة على تطبيق الاجراءات :

تختص ادارة التفتيش الادارى بالرقابة على تطبيق اجراءات هــذا الدليل خلال دوراتها وخططها التفتيشية على قطاعات الهيئة على ان تتضمن تقارير التفتيش النواحــى الآتيـــة :

١ ـ التاكد من وجود مكاتب المحفوظات وقيامها بالخدمات والاجراءات المحددة فى هذا الدليـــل ٠

٢ ـ التاكد من أن الاجراءات التى تطبق فى هذه المكاتب وكذلك فى قســم السكرتارية العامة مطابقة لمـا هو مبين فى هذا الدليل ٠

٣ ـ كفاية المعدات والادوات اللازمة للعمل ويدخل فى ذلك السجلات ٠

٤ ـ ان الفهارس المستخدمة مطابقة لتلك المبينة فى هذا الدليل ٠

٥ ـ التاكد من اتمام عمليات الفرز والتخزين والاستهلاك طبقا للمبين فى هــذا الدليـــل ٠



الفصل الثانى

اجراءات تداول المراسلات الواردة الخارجية

الموظف المختص	الاجراءات	الاخطارات
١ ـ عامل التوزيع الخارجى بقسم السكرتارية العامة	١ ـ يتوجه صباح كل يوم من أيام العمل الرسمية الى مكتب البريد ومعه حقيبة البريد •	
	٢ ـ يتسلم المظاريف المسجلة بالتوقيع على أصل حافظة البريد التى يعدهـا المختص فى مكتب البريد كما يتسلم صورة الحافظة ، كذلك يتسلم المظاريف العادية والشخصية ويضعهـا فى حقيبة البريد •	
	٣ ـ يحضر العامل الحقيبة بالمظاريف ويسلمها الى رئيس القسم •	
٢ ـ موظف الوارد بقسم السكرتارية العامة	١ ـ يتسلم بالتوقيع المراسلات الواردة من خارج الهيئة باليد وذلك بالتوقيع على دفاتر التسليم •	
	٢ ـ يسلم المراسلات الى رئيس القسم •	
٣ ـ رئيس القسم	١ ـ يتسلم المظاريف الواردة عن طريق مكتب البريد ويراجعها •	
	٢ ـ يفتح المظاريف الواردة غير	

الموظف المختص	الاجـــراءات	ملاحظـــات
	الشخصية ويراجع محتويات كل مظروف للتأكد من صحتها ٠ ٣ ـ المظاريف المؤشر عليها باحـدى درجات السرية (سرى ـ سرى جدا ـ سرى للغاية) لاتفتح وانما تعرض على السيد رئيس مجلس الادارة أو السيد النائب ليقوم بفتحها وتوجيهها حسب مايراه سيادته ، ثم تسجل بواسطـة رئيس قسم السكرتارية فى سجل الوارد وتعاد الى مظروفها وتغلق وتسـلم الى رئيس القطـاع المختص وهى مغلقـة ٠ ٤ ـ يختم المراسلات بخاتم البريـد الوارد فى أسـفل الورقـة من الوسـط ٠ ٥ ـ يقرأ كل مراسلة لتحديد القطاع المختص ويسجل اسم القطـاع فى الخانة المخصصـة لذلك فى الخاتم ، مع مراعاة توجيـه المراسلات الموجهة باسم رئيس مجلس الادارة الى مكتب سيادته ٦ ـ اذا كـانت المراسـلة تتضـمن موضوعا لـه صفة الاسـتعجال فانها تختم بخاتم (عاجل) فى أعلا المراسلة من الوسط وتسـلم فورا الى القطاع المختص بعـد تسجيلها فى سجل الوارد طبقـا للاجراءات التى ستحدد فيمـا بعـد ٠ ٧ ـ اذا كانت المراسلة تتضمن أكثر	

الموظف المختص	الاجـــراءات	ملاحظـــات
	من موضوع يخص أكثر من قطاع فانه يؤشر فى الخاتم باســم القطاع الاهم أو ذى الاختصاص الاساسى ، ثم يؤشر بجوار الخاتم بكلمة (صورة مبلغة الى ادارة ....)ثم يستخرج صورا بعدد هذه القطاعات لتبليغهــا اليهــا •	
	٨ ـ المراسلات التى تكون لها أهمية خاصة وبصفة خاصة المتعلقــة بالسياسة العامــة للهيئـــة أو للدولة بصفة عامة تســتخرج نسخ منها للعرض على الســيد رئيس مجلس الادارة اذا لم تكن هذه المراسلات موجهة باســم ســيادته •	
٤ ـ موظف الوارد فى قسم السكرتارية العامة •	١ ـ يتســلم المراســلات الواردة الاصلية والصور المبلغة وصور العرض ويقسمها الى مجموعــات حسب مكاتب المحفوظات المبينة فى الفصل الاول •	
	٢ ـ اذا كانت أية مراسلة تشير الى مراسلات واردة أو صادرة فانــه يقوم بالرجوع الى سجلات الوارد والصادر حسب الاحوال لاستيفاء هذه الاشارات ، ويسجل الرقم والتــاريخ فى الهامش بجــوار الاشـــارة •	
	٣ ـ يســجل المراســلات فى سجل الوارد بحيث يخصص صفحــة أو اكثر لمراسلات كل مكتب من مكاتب المحفوظــات الســـابق الاشــارة اليهــا •	نموذج رقم (١)

الموظف المختص	الاجـــراءات	ملاحظـــات
	٤ ـ يسجل رقم الوارد والتاريخ فى الخاتم ، ثم يضع كل مجموعة مراسلات فى غلاف خاص .	
	٥ ـ يسلم المراسلات وسجل الوارد الى عامل التوزيع .	
٥ ـ عـــامل التوزيـــع الداخـــلى	١ ـ يتسلم المراسلات وسجل الوارد	
	٢ ـ يقوم بتوزيع المراسلات عـــلى مكاتب المحفوظات فى القطاعات بالتوقيع على سجل الوارد .	
	٣ ـ يعيد السجل الى موظف الوارد	
٦ ـ موظف الوارد فى قسم السكرتارية العامة .	١ ـ يتسلم السجل من عامل التوزيع الداخـــلى .	
	٢ ـ يراجع السجل للتأكد من تسلم جميع المراسلات .	
٧ ـ موظف الوارد فى مكتب المحفوظـــات .	١ ـ يتسلم المراسلات الواردة للقطاع بالتوقيع على سجل الوارد .	
	٢ ـ يسجل على كل مراسلة رقم ملف موضوعهـــا .	
	٣ ـ يسجل المراسلات فى سجل الوارد الداخـــلى .	
	٤ ـ يعرض المراســلات على رئيس القطاع ليؤشر عليها بما يراه .	
	٥ ـ يسلم المراســلات الى الموظفين المختصين بالقطاع بالتوقيع على سجل الوارد الداخلى .	
	٦ ـ يسلم سجل الوارد الى المختص بالمتابعة اذا كانت عملية المتابعة يختص بها موظف آخـــر .	

الفصل الثالث

اجراءات تداول المراسلات الصادرة الخارجية

ملاحظات	الاجراءات	الموظف المختص
	١ ـ يجهز المراسلات الصادرة من أصل وصورتين ويعتمدها من السلطة المختصة ٠	١ ـ الموظف المسئول فى المطاع ٠
	٢ ـ يسلم المراسلات الصادرة مع مرفقاتها وصورها الى موظف الصادر فى مكتب المحفوظات ٠	
	١ ـ يتسلم جميع المراسلات الصادرة من الادارة ٠	٢ ـ موظف الصادر فى مكتب المحفوظات ٠
	٢ ـ يسجل على كل مراسلة وصورتيها رقم ملف الموضوع ٠	
نموذج رقم (٢)	٣ ـ يسجل المراسلات فى سجل الصادر الخارجى للادارة ويسجل رقم الصادر على أصل المراسلة وصورتيها بعد رقم الملف كما يسجل تاريخ التصدير ، مع مراعاة ان يكون التسجيل من أصل وصورة ٠	
	٤ ـ ينزع صورة المراسلة ويرفق الاوراق المفروض حفظها فى الملف مثل المراسلة الواردة التى تكون المراسلة الصادرة ردا عليها ،	

الموظف المختص	الاجـــراءات	ملاحظـــات
	وذلك لحفظها فى ملف الموضوع ويسلم هذه الاوراق الى موظف المتابعـــة ٠	
	٥ ـ يسلم أصول المراسلات الصادرة ومرفقاتها والصورة الثانية الى موظف الصــــادر فى قســـد السكرتارية العامـــة ٠	
٣ ـ موظف الصادر فى قسم السكرتارية	١ ـ يتسلم المراســلات الصـــادرة بالتوقيـــع على سجل الصـــادر الخـــارجى للادارة ويســـحب الصورة ٠	
	٢ ـ يحفظ صورة سجل الصــادر فى ملف خاص باسم القطاع ٠	
	٣ ـ يعد مظروفا لكل مراسلة مبين عليـــه العنوان المرســل اليـــه المراسلة ورقم الصادر ، ثـــم يضع كل مراسلة فى مظروفها ٠	
	٤ ـ يقسم المظاريف الى مجموعتين، الاولى مظاريف تسلم بالبريــد العـــادى أو المسجل والثانيــة مظاريف تسلم باليد ثم يلصق الطوابع على المظاريف المرســلة بالبريـــد ٠	
	٥ ـ المظاريف المرسلة بالبريـــد المسجل ، تسجل فى دفتر تسليم المظاريف الى مكتب البريد من أصل وصورة ٠	نموذج رقم (٣)
	٦ ـ المظاريف التى تسلم باليـــد تسجل فى سجل التسليم باليد	نموذج رقم (٤)

ملاحظـــــات	الاجـــراءات	الموظف المختص
	٧ ـ تسلم المظاريف الصادرة الـى عامل التوزيع الخارجى مــع دفتر التسليم الى مكتب البريد وسجل التسليم باليد ٠	
	١ ـ يتسلم المظاريف الصـادرة عن طريق مكتب البريد ويسلمهـا الى مكتب البريد بالتوقيـــع على صورة دفتر التسليم وأخذ الاصـــل ٠	٤ ـ عامل التوزيع
	٢ ـ المظاريف التي تسلم باليــد يقوم بتوصيلها الى الجهـات المصدرة اليها بالتوقيع بالاستلام على سجل التسليم ٠	



الفصـــل الرابــع

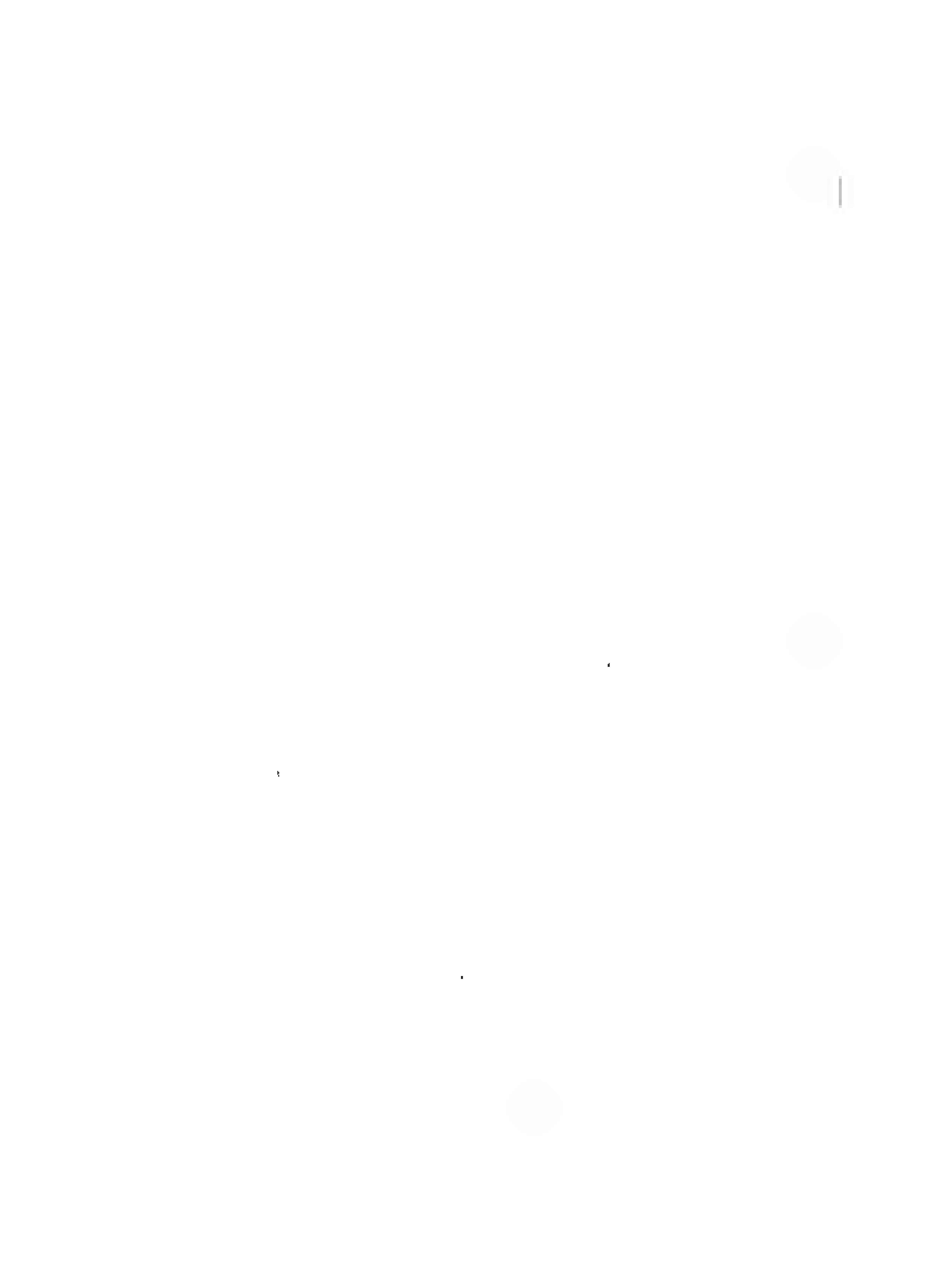
اجــراءات تــداول المراســلات الداخليــة

الموظف المختص	الاجـــراءات	ملاحظـــات
١ ـ الموظف المسئول فى القطــاع .	١ ـ يجهز المراسلة الصــادرة الداخلية من أصـل وصـورة ويعتمدها من السلطة المختصة .	
	٢ ـ يسلم المراسلات الصادره الى موظف الصادر فى مكتب المحفوظات	
٢ ـ موظف الصادر فى مكتب المحفوظات	١ ـ يتسلم المراسـلات الصادرة الداخلية من الموظف المسئول ثم يسجل رقم الملف على كل مراسلة وصورتهــا .	
	٢ ـ يسجل المراسلات الصــادرة الداخلية فى سـجل الصــادر الداخلى ويسجل رقم الصادر على أصل المراسلة وصورتهـا بجوار رقم الملف .	نموذج رقم (٢)
	٣ ـ يسلم الصــورة لحفظهـا فى الملف .	
	٤ ـ يسلم المراسلة الصــادرة الداخلية الى مكتب المحفوظات المعنى بالتوقيع على سـجل الصادر الداخلى .	
٣ ـ موظف الوارد فى مكتب المحفوظات	١ ـ يتسـلم المراســلات الواردة الداخليـــة .	
	٢ ـ يسجل على كل مراسلة رقـم ملف موضوعهـا .	
	٣ ـ يسجل المراســلات فى سـجل الوارد الداخلى .	
	٤ ـ يعرض المراســلات على رئيس القطاع للتأشير عليها بما يراه.	
	٥ ـ يسلم المراسلات الى الموظفين المختصين بالتوقيع على سجل الوارد الداخلى .	

الفصـــل الخـــامس

اجــــراءات الفهرســـة

الموظف المختص	الاجـــــراءات	ملاحظـــــات
١ ـ موظف الفهرسة	١ ـ يقرأ المراسلة المطلوب فهرستها للتعرف على موضوعها طبقـــا للفهرس الموضوعى المستخدم •	
	٢ ـ بالنسبة للمراسلات المتعلقـــة بالافراد فانهـا تفهرس عـــلى أساس الاسم طبقـــا لفهرس الاسماء المستخدم •	
	٣ ـ يرجع للفهرس لتحـديد رقـم الملف •	
	٤ ـ يسجل رقم الملف على المراسلة وذلك فى الخـــاتم بالنســـبة للمراسلات الواردة أما بالنسبة للمراسلات الصادرة فيسجل فى اعلا المراسلة من اليمين قبـل رقم الصادر مباشرة وعلى أصل المراسلة وصورتيها •	
	٥ ـ اذا كانت المراسلة تتضمن أكثر من موضـــوع ويرى انـــه من الضرورى استيفاء ملفات جميع المواضيع فانه يصـــور منهـــا صورة لتحفظ فى ملف الموضوع الآخر عـلى ان يسجل عليهـــا كلمة (الاصل محفـوظ فى ملف ــــــــــــــ) •	



الفصـــل الســـادس

اجـراءات الحفظ وتـداول الملفـــات

الموظف المختص	الاجـــراءات	ملاحظـــات
١ ـ موظف الحفظ	١ ـ يتسلم المراســلات الواردة بعـــد اجـراء اللازم فيهـــا وكذلك صور المراسلات الصادرة الخارجية والداخلية •	
	٢ ـ يتاكد من ان المراسلات الواردة مؤشر عليها بالحفظ بعد اجـراء اللازم فيها •	
	٣ ـ يســتخرج الملفــات من الادراج لحفظ الاوراق فيهـا •	
	٤ ـ يخـــرم الاوراق بالخرامة ثـم يثبت الاوراق فى الملف •	
	٥ ـ يرقم صفحات كل ملف بارقام مسلسلة •	
	٦ ـ عنـد وصـول أوراق الملف الى حوالى ١٢٠ ورقة فانه يغـلق الملف باستخدام مذكرة اغـلاق ملف ويفتح لـه جزءا ثانيا أو ثالثا حسب الاحوال •	نموذج رقم (٥)
	٧ ـ يرتب الملفات فى الادراج حسب أرقـامهـــا •	

الموظف المختص	الاجـــراءات	ملاحظـــات
	٨ ـ يعمل لكل ملف بطاقة حركـــه تحفظ بداخل الملف •	نموذج رمم (٦)
	٩ ـ عند طلب استعارة الملف بمـلأ بيانات بطاقة الحركة ويوقـع المستعير بالاسـتلام ويحفظ البطاقة فى درج خاص لحـين اعـادة الملف •	
	١٠ـ عنـد اعـادة الملف يسـتخرج بطاقة الحركة من الدرج ويراجع بياناتها على الملف للتأكد من سلامته ثم يؤشر فى خانة تاريخ الاعادة بتاريخ يوم الاعادة •	
	١١ـ يحفظالبطاقة داخل الملف ثـم يعيد الملف الى مكانه فى الدرج•	

الفصـــل الســابع

اجراءات التخـزين والاســتهلاك

الموظف المختص	الاجـــراءات	ملاحظـــات
١ ـ موظف الحفظ بمكتب المحفوظات	١ ـ بحصر الملفات والسجلات وغيرها من الوثائق التى أصبحت غير نشيطة وانتهى العمل فيها .	تتم هذه العملية فى شهر يونيــو
	٢ ـ يتأكد ان كل ملف مبين عليــه رقمه وموضوعه وتاريخ بدايته ونهايتـــه .	
	٣ ـ يتأكد ان كل سجل مبين عليه موضوعه وتاريخ بدايته ونهايته	
	٤ ـ يســجل الوثائق التى انتهى العمل بها بدفتر تسليم الوثائق الى مخـزن الحفظ من أصــل وصـــورة .	نموذج رقم (٧).
	٥ ـ يسلم الوثائق الى مخزن الحفظ بالتوقيع على الاصــل وسحب الصـــورة .	
٢ ـ موظف المخزن	١ ـ يتسلم الوثائق غير النشيطـة من الادارات بالتوقيع على أصل دفتر التسليم وسحب الصورة.	
	٢ ـ يراجع الرفوف لتحديد المـكان الذى ستحفظ فيه الوثائق ويختم الوثائق بخاتم المخزن ، ثــم يسجل رقم الرف فى الخاتم .	يخصص لـكل قطاع عدة رفوف طبقـــا لحجم وثائقـه

الموظف المختص	الاجـــراءات	ملاحظــــات
	٣ ــ يرجع لجداول مدد الحفظ التى سيتم وضعها لتحديد مدة الحفظ للوثائق طبقا لما هو مبين فى الجداول ثم يسجل فى الخـانم تاريخ التصرف ميها •	
	٤ ــ يسجل الوثائق فى سجل مخزن الحفظ •	نموذج رقم (٨)
	٥ ــ يحفظ الوثائق فى مكانها المحدد على الرف •	
	٦ ــ يجرى فرزا سنويا فى شـــهر يوليو من كل عـام لاستخراج الوثائق التى انتهى أجل حفظها وذلك بالاستعانة بالخانة المبين فيهـا تاريخ الاســتغناء أو الارسال للدار وذلك فى سجل مخزن الحفظ •	
	٧ ــ يعـد قائمـة بهذه الوثائق لاستهلاكهـــا •	

الفصــل الخــامس عشر

التدريب الادارى علــى أعمال المحفوظــات

أولا : ماذا يعنى تدريب ادارى ؟

يمكن تعريف التدريب الادارى : بأنه الخبرة العلمية والعملية التى ينقلها مدرب الى متدرب فى مجال من مجالات العمل الادارى .

ويقوم التدريب على اربع دعائم هامة هى :

١ ـ عمل ادارى له تخصص محدد ويحتاج الى خبرة ومهارة معينة .

٢ ـ خبرة مدعمة بالعلم والعمل .

٣ ـ مدرب يحمل هذه الخبرة .

٤ ـ متدرب ينقصه هذه الخبرة .

ويتضح من هذا ان التدريب يهتم بنقل نوعين من الخبرة ، علمية وعملية ، وهذا يجرنا الى التساؤل عن الفرق بين التدريب والتعليم ، وهنا نلاحظ أنهمــا يتماسان ويفترقان فى مواطن مختلفة : فالتعليم يزود المتعلم بالمعرفة العلميةالتى قد تكون علما بحتا أى مجرد نظريات أو قد تكون علما تطبيقيا مما يحتم اتبـاع النظرية العلمية بالتطبيق العملى ، والتدريب من ناحية أخرى فوق أنه يزود المتدرب بالخبرة العملية فى مجال عمله فأنه يستعين بالنظرية العلمية ليعمق التدريب ويزيد من تفاعل المتدرب به ، وبذلك يمكن القول أن التدريب هو معرفة وخبرة شخصية .

وهذا أيضا يجرنا الى تساؤل آخر ، هل التدريب فن أم علم ، فاذا نظرنا الى مانالة التدريب من أهمية ورعاية وما وضع له من قواعد ادارية وتنظيمية وفنية ، وما أكتسبه المدربون خلال عمليات التدريب المستمرة من خبرة واسعة مما جعلهم يتوصلون الى أسس عامة يمكن أن تكون تعميمات يستفاد بها فى

أماكن كثيرة وفى تخصصات تدريبية أخرى ، اذا نظرنا الى كل ذلك تبين لنـــا أن التدريب يمكن أن يكون فنا من حيث كونه يطبق بطريقة فعالة يندمج فيها المدرب بالمتدرب مما يسهل نقل الخبرة على أحسن مستوى ، كما أن التدريب يمكن أن يكون علما بعد أن تجمع له الكثير من القواعد والاصول الثابتة المتعارف عليها ٠

ثانيا : لماذا التدريب :

ان الحاجة الى التدريب أصبحت فى عصرنا هذا ملحة الحاحا شديدا ، وقـد ظهر هذا بوضوح خلال المشاكل العديدة التى نتجت بسبب النقص أو القصـور فى الخدمات أو الانتاج ويمكن أجمال أغراض التدريب فيما يلى :

١ ـ تزويد الطالب فى المدرسة أو المعهد أو الكلية بالمعلومات العلمية والتطبيقية التى تساعده على القيام بالاعمال التى يحتمل أن يمارسها بعد تخرجه ٠

٢ ـ تاهيل الموظف الجديد للقيام بالعمل الذى سيمارسه بعد تعيينه ٠

٣ ـ صقل خبرات المتدربين ورفع كفاءتهم واسـتغلال قدراتهم العقليـة والبدنية والعملية أحسن استغلال ، والعمل على أحـداث التغيير فى خبراتهـم ومعلوماتهم ٠

٤ ـ تعديل اتجاهات المتدربين وسلوكهم ورفع الروح المعنوية بينهم ٠

٥ ـ عند تطبيق نظام جديد يتطلب خبرات خاصة ؛

٦ ـ عند الرغبة فى رفع معدلات الاداء أو زيادة الانتاج او رفع مستوى الانتاج أو الخدمات ٠

٧ ـ التاهيل لشغل المناصب الاعلى أو القيادية ٠

٨ ـ يعتبر التدريب أسلوبا من اساليب الاستثمار الناجح الذى تظهـــر نتائجه فى صور مختلفة ٠

٩ ـ التقليل من الاخطــاء والحــوادث ٠

١٠ ـ المساعدة فى ثبات قوة العمل ومرونتها ، وأمكان احلال اى موظف محل الآخر فى أحوال الغياب أو النقل دون أخلال بالعمل ٠

ثالثا : مجالات ومجالات أمام التدريب :

يعمل التدريب فى أتجاهين فى وقت واحد :

١ ـ العمل على رفع خبرة ومهارة وكفاءة الموظف مثل :

(أ) تدريب الموظف الجديد •

(ب) تدريب الموظف المنقول من وظيفة الى أخـرى تختلـف عن وظيفته الاصلية •

(جـ) تدريب الموظف أثناء العمل عن طريق الارشاد والتوجيه •

(د) التدريب التجديدى بتزويد الموظف بالجديد من المعلومات وصقل معلوماته القديمة •

(هـ) تدريب القادة فى المستويات المختلفة •

(و) قد لاتكون ثمة برامج تدريبية ويكتفى بالتدريب خلال العمل وهذا يمكن أن يسمى تدريب عشوآئى •

٢ ـ الاتجاه التخصصى وذلك بالتركيز على تخصص معين واعطـاء المتدرب أكبر قدر من الخبرة فى مجال التخصص مثل تدريب موظفى الشئون المالية أو المخازن أو المشتريات أو المحفوظات أو ماشا به ذلك •

رابعـا : المحفوظات مجـال هـام :

لا شك أن المجالات المختلفة للاعمال الادارية والتى يتطلب الامر التدريب عليها ، كلها ذات أهمية ، الا أن مجال المحفوظات بصفـة خاصـة يجب اعطاؤه أهمية أكثر للاسباب الآتيـة :

١ ـ أسباب تتعلق بحالة المحفوظات الراهنة :

أن ما تعانيه المحفوظات حاليا فى كثير من الدول النامية من القصور عن تقديم الخدمات التى يجب أن تقدمها الى الباحثين يمكن أرجاعه الى الاسباب الآتيـة :

(أ) النقص فى الايدى العاملة وانخفاض مستوى خبرة الموجـود منهـا •

(ب) النقص فى الأدوات والمعدات وسوء حالة الموجود منها وكذلك النقص فى الاموال التى ترصد لمواجهة احتياجات المحفوظات •

(جـ) عدم وجود التنظيم السليم الذى يمكن من تيسير أعمال المحفوظات خلال عمليات تداول الاوراق وفهرستها وحفظها والتخلص منها •

(د) عدم الاهتمام بالمحفوظات نتيجة انخفاض الوعى بأهميتها سواء لدى القـادة أو لدى الموظفين •

(هـ) عدم وجود تشريع عام ينظم أعمال المحفوظات ويحددها ولو بصفة عامـــة •

٢ ـ أسباب تتعلق بمكانة المحفوظات :

يجب أن نعلم أن للمحفوظات المنظمة مكانة خاصة بسبب ما يمكن أن تسهم بـه فى تيسير العمل ودفع عجلته لمـــا يأتى :

(أ) انها مستودع كبير من المعلومات الادارية والمالية والفنية والقانونية والتاريخيــة والتى يمكن الرجـــوع اليهـا والاســـتفادة بمـــا تحويه من بيانات •

(ب) انه يمكن الوصول بسرعة الى اية وثيقة عند طلبها •

(جـ) انه يمكن الرقابة بسهولة على الاوراق خلال تداولها وحفظها •

(د) انها تعطى للمكتب مظهرا حسنا •

على ذلك فانه من الضرورى الاهتمام بصفة خاصة بالتدريب فى مجـال المحفوظـــات •

خامســا : هــل ثمة ما يحتاج للتدريب فى أعمال المحفوظات ؟ :

ما زلنـا نسمع من البعض أن أعمال المحفوظات أعمال بسيطة وسهلة وروتينية وأن أى موظف يمكنه أن يعمل فى اية عملية بمجرد إعطائه ولــو فــكرة بسيطة عنها ، وهذه الفكرة الخاطئة هى السبب الرئيسى لمـا وصلت اليه المحفوظات من حالة سيئة فى كثير من الدول النامية والآن نحلل العمليات الرئيسية فى المحفوظات لنتعرف على مدى ضرورة التدريب عليها كالآتى :

١ ـ عملية القيد فى سجلات قيد البريد الوارد والصادر والتسليم :

برغم ان هذه عملية بسيطة وسهلة الا أنه من الضرورى أن يفهم المتدرب ضرورة مراعاة الدقة فى تلخيص موضوع الخطاب المقيد وتسجيل بيانات وافية عنه بحيث يمكن أن يتميز كل خطاب عن الآخر ، وكذلك يجب معرفة أنواع السجلات التى تستخدم وطريقة استخدام كل سجل والغرض منه ثم اجراءات وخطوات القيد •

٢ ـ عمليـــة الفهرســة :

وتشمل النــواحى الآتيـــة :

(أ) تجميع الموضوعات أو الأسماء وتصنيفها وترتيبها لغرض انشاء فهرس يتضمن موضوعات الملفات الموجودة فعلا بحيث يحـدد مكان كل ملف ويسهل الوصول اليه عند الحاجة ، وتحتاج هذه العملية الى خبرة علمية عن طريق التعرف على أسس التصنيف العلمى وطرق الترقيم ، ثم خبرة عملية فى مجال انشاء الفهارس•

(ب) استخدام الفهرس بطريقة سليمة خلال عملية تحديد أرقام ملفات الموضوعات أو الاسماء •

(جـ) اضافة الموضوعات أو الأسماء الجديدة فى أماكنها السليمة من الفهرس بحيث لا يحدث فى الفهرس أى تداخل أو اختلاط •

(د) مراجعة الفهرس على فترات (كل خمس سنوات مثلا) للتأكـد من قـوة ترابطه واجراء ما يلزم من تعديلات عليه بحيث يتلاءم مـع ظروف واحتياجات المنظمة •

٣ ـ عمليـــة الحفـظ :

وتشـــمل النـــواحى الآتيـــة :

(أ) طرق استخدام معدات الحفظ الحديثة •

(ب) طرق حفظ الاوراق فى الملفــات •

(جـ) طرق تداول الملفات ومتابعتها والرقابة عليها ومراجعة محتوياتها

٤ ـ **عمليـة متابعـة الخطابات :**

وذلك للتأكد من أن كل مراسلة قد تم الرد عليها أو اجراء اللازم نحوها خلال المدة المحددة لذلك وتذكير الموظفين بما يتأخر الرد عليه منها ، ويقتضى الامر التعرف على اجراءات المتابعة وأسلوب ممارستها ٠

٥ ـ **عملية فرز وترحيل واستهلاك المحفوظات :**

وتشـمل النـواحى الآتيـة :

(أ) تمييز الاوراق النشيطة التى لازالت مطلوبة للعمل من غير النشيطة وهى التى أصبحت غير مطلوبة للعمل ، بحيث يمكن ترحيل الاخيرة الى مخـازن الحفـظ ٠

(ب) استمرار عمليات الفرز فى مخازن الحفظ حتى يمكن نقل الاوراق الى مراحل حفظ اخـرى ٠

(جـ) استهلاك الاوراق التى يتأكد انها قد استنفدت أغراضها ولـم تعد لها أية قيمة ادارية أو مالية أو قانونية أو تاريخية ٠

(د) طريقة وضع جداول مدد حفظ الوثائق والتى تتضمن انـواع الوثائق داخل المنظمة وعمر كل نوع ، وتحديد مراحل حفظه ، وطرق التخلص منـه ٠

وتهدف هذه العمليات الى توفير أماكن للاوراق الجديدة التى لا تفتأ ترد الى المنظمة والتى يتطلب حفظها معدات حفظ وأماكن ، كما تهدف الى التخلص مما لم يعد له أية أهمية بالنسبة لاعمال المنظمة ٠

٦ ـ **عملية انشاء دليل تنظيم المحفوظات :**

يتضمن تحديدا للتنظيم الادارى للمحفوظات واجراءات العمل ، وتحليلا للفهارس وطرق الحفظ ، بحيث يكون دستورا لاعمال المحفوظات فى المنظمة ٠

سادسـا : ماذا يهدف اليه التدريب على أعمال المحفوظات ؟ :

١ ـ اثارة الوعى بأهمية المحفوظات فى التنظيم الادارى عن طريق تفهم

أوسع للامور مما يخلق جوا من التكيف ويساعد على التنسيق بين قطاعات العمل فى المنظمة ٠

٢ ـ تغيير اتجاهات وأسلوب وتصرفات المتدربين بحيث يحبون عملهم ويقبلون عليه ويصبحون أكثر فاعلية خصوصا بعد التعرف على أهمية الدور الذى يقومون بـه ٠

٣ ـ التعرف على الاسس الادارية والتنظيمية للمحفوظات فى المجالات الاتيـة :

(أ) اختصاصات ومسئوليات المحفوظات ٠

(ب) ماهية المركزية واللامركزية فى المحفوظات ٠

(جـ) تبعية المحفوظات فى التنظيم الادارى ٠

(د) تبسيط اجراءات المحفوظات ٠

(هـ) وضـع معـدلات الاداء ٠

(و) التنسيق بين أعمال وحدات المحفوظات داخل المنظمة ٠

٤ ـ التعرف على اجراءات العمل فى البريد الوارد والصادر والمتابعة والحفظ٠

٥ ـ التعرف على طرق انشاء الفهارس الموضوعية وفهارس الاسماء علميـا وعمليا بحيث يكون المتدرب على المستوى الذى يمكنه من انشاء الفهارس المطلوبة للمنظمة التى يعمل بها ٠

٦ ـ التعرف على اجراءات وطرق فـرز وترحيل واستهلاك الاوراق ٠

٧ ـ اعداد المتدربين لشغل وظائف أعلى ، هذا فوق تهيئة الموظفين الجدد للعمل الجديد المقبلين عليه ٠

سـابعا : مـاذا بعـد التـدريب ؟ :

ان انتهاء مرحلة التدريب تعنى وجود ثلاثة عناصر هى :

١ ـ برنامج تـدريبى ٠

٢ ـ متدرب اكتسب خبرة على مستوى معين ٠

٣ ـ عمل يتطلع الى هذه الخبرة ٠

ولكننا لا يمكننا ان نأخذ كل شيء قضية مسلمة ، ولابد من قياس كل من هذه العناصر ثم قياس مدى التفاعل بينها وهذا ما نسميه التقدم .

ويرتبط التقييم أساسا بالتخطيط بل أنه مكمل له ، ومؤشر هام لمدى فاعلية التخطيط وتجاوبه مع احتياجات المتدربين والعمل .

وأساس التقييم هو مدى ما أمكن تحقيقه من الاهداف التى وضعت أساسا للتدريب ، ولذلك فقد ابرزنا هذه الناحية فى الفقرة « سادسا » بسبب أهميتها القصوى .

ونظرا لانه لا يمكن قياس نتائج التدريب على وجه التحديد بل ان ما يمكن أن نصل اليه من القياس هو نتيجة أقرب الى الحقيقة وذلك لان التدريب يتناول من بين ما يتناوله نواحى غير ملموسة ، كما ان التدريب قد يكون مجرد عامل من العوامل التى ساعدت على تحقيق نتيجة معينة فى مجال الادارة ، وهذا لا يعنى أن نتخلى عن الاسلوب العلمى فى قياس فاعلية او نتائج التدريب .

وهناك جانب هام من جوانب التقييم هو ضرورة صدق النية فى التقييم والبعد عن التحيز وعدم فرض تحقيق أهداف التدريب مقدما قبل تقييمه وجعل التقييم وسيلة لذلك .

القســـم الثـــانـى

السكـرتـاريـــة والأعمـــال المكتبيـــة



الفصل الأول

أعمال السكرتارية فى المنظمات

اولا : التعريف بالسكرتارية وأهدافها : ـ (١)

شاع استخدام لفظ « سكرتير » فى كثير من الاجهزة الادارية ، كما يستخدم البعض لفظ « أمين السر » أو كاتم السر » للدلالة على الموظف الذى يعاون احد الرؤساء ويخصه هذا الرئيس بالثقة التامة ، ويعتمد عليه فى أنهاء كثير من الاعمال الخاصة والهامة والسرية •

ومن المعروف أن اللفظ « سكرتير » مأخوذ من الكلمة الفرنسية Secrétaire. ويشتق منه الاسم Secretariat المعروف بالعربية بلفظ « سكرتارية » أى « أمانة سر » وتعنى جهاز ادارى مكلف بعملية ذات طابع هام أو خاص أو سرى •

والذى يهمنا هنا الآن هى كلمة « سكرتير » وقد جاء فى قاموس لاروس الفرنسى تفسيرا لها أنها مشتقة من Secret أى سر وتعنى الشخص المكلف بالتحريرات والمراسلات الخاصة بأحد الرؤساء ، كما يطلق اللفظ على أنواع من الوظائف فى الحكومة الفرنسية •

كما جاء فى قاموس اكسفورد تفسيرا لكلمة Secretery انها :

١ ـ الشخص المعين لمساعدة احد الرؤساء فى أعمال المراسلات والاعمال الكتابية والحصول على المعلومات والامور السرية الاخرى •

٢ ـ الشخص المعين بواسطة أحدى الهيئات أو المؤسسات أو الشركات ليقوم بأعمال المراسلات أو حفظ الاوراق •

---

(١) نقلا عن مذكرات فى السكرتارية للاستاذ عبد العزيز توفيق مع بعض التعديلات والأضافات •

٣ ـ الوزير ، فيقال Secretary of State أى وزير الخارجية ، ويقال Under Secretary أى وكيل الوزارة ويقال أيضا Under Secretary اى وزير مفوض ، كما أن لها عدة معان أخرى •

ويتضح من هذا العرض لمعنى اللفظ « سكرتير » اننا أخذنا النطق الفرنسى دون الانجليزى وشاع بيننا استخدامه •

وما يهمنا فى هذا المجال هو المعنيان الاول والثانى وهما اللذان سنركز عليهما الدراسة •

ولقد ظهرت فى السنوات الاخيرة الاهمية الكبيرة لوظيفة السكرتير واصبحت وظيفة مرموقة يختار لها أكفأ الاشخاص ويرتب له التدريب الدقيق فى أعمال وطرق الاتصالات والتحريرات وغير ذلك من العمليات التى تؤهله لان يكون معاونا ناجحا لرئيسه •

ويمكن أن نقول أن وجود سكرتير كفء مع أحد الرؤساء يكون أحد الاسباب التى تجعل هذا الرئيس ناجحا فى عمله وفى هذا المجال فان السكرتير بما له من ذكاء وحسن تصرف يمكنه أن ينقل الى معاونى رئيسه بطريقة سليمة الكثير من الافكار ، وقد تكون هذه الافكار تعليمات أو قد تكون مشروعا يقوم السكرتير بصياغته ونقله الى المختصين ومتابعته كما ينقل الى رئيسه صورة واضحة عن مواقف التنفيذ •

ويتضح الان من تحديد معنى الكلمة « سكرتير » أن لها عدة مجالات يمكن اجمالها فيما يلى :

١ ـ السكرتارية الخاصة وكلمة خاصة تتعلق بخصوصية العمل •

٢ ـ السكرتارية المتخصصة وهى تعنى السكرتير المتخصص كالسكرتير المهندس أو السكرتير الاحصائى •

٣ ـ السكرتارية العامة وهى وحدة ادارية شاع وجودها فى كثير من الاجهزة الادارية فى مصر وتختص ببعض الشئون الادارية وهذه لايعنينا أمرها •

٤ ـ السكرتارية كوظيفة عامة حيث تطلق الكلمة على بعض الوظائف

فى كثير من الدول ، ومن أشهرها « سكرتير عام » و « أمين عام » وهذه خارجه عن دراستنا •

ويمكن القول أن أعمال السكرتارية تهدف بوجه عام الى ما يلى .

١ ـ تزويد الرئيس دائما وبدرجة كافية بالمعلومات والبيانات •

٢ ـ معاونة الرئيس فى أنهاء أعماله سواء بالدراسة أو بتقدم الحقائق أو بالتذكير •

٣ ـ توصيل الاوراق المعروضة على الرئيس بسرعة مزوده بالبيانات التى تساعد على ابداء الرأى فيها ، وتنفيذ تأشيرات الرئيس ومتابعتها •

٤ ـ حماية وقت الرئيس وجهده وذلك باستبعاد كل ما يمكن البت أو التصرف فيه الى المستويات الادنى طبقا لاختصاصات المنظمة •

وسنوضح فى الفقرات التالية ترجمة هذه الاهداف الى واجبات وعمليات•

ثانيا : السكرتارية الخاصة :

أن السكرتارية الخاصة كما سبق أو اوضحنا تعنى تكليف شخص أو أكثر بمعاونة أحد الرؤساء فى أعماله الخاصة ، وقد تظهر وظيفة السكرتير الخاص او السكرتارية الخاصة على الخريطة التنظيمة طبقا للاصول التنظيمية وقد لاتظهر ، وهذا لايقلل من أهميتها ، وتتطلب أعمال السكرتارية الخاصة الكثير من الجهد والعناء والتمانى واذا لم يضع أى سكرتير خاص هذا الاعتبار نصب عينيه ويعمل به فان من الخير له أن يتنحى عن هذه الوظيفة لغيره من المتحمسين المتفانين •

وينفذ السكرتير الخاص الكثير من اوامر وتعليمات رئيسه وتتنوع هذه الاوامر والتعليمات كما أن السكرتير الخاص لا يمكنه أن يتنبأ بمواعيد هذه الاوامر والتعليمات ، لذلك فان عليه أن يكون دائما متيقظا لأى طارىء ، وأن يكون على علم بالتطورات الجديدة فى العمل ليتمكن من مواجهة الطوارىء المفاجئة ، وهذا يتطلب من السكرتير الخاص أن تكون غريزة حب الاستطلاع لديه أقوى من الشخص العادى ، ولا يعنى ذلك الفضول بالطبع ، أن مـــا نعنيه أن يحاول معرفة الجو والظروف المحيطة به جيدا وجميع التطورات فى مجال العمل حتى يعينه ذلك على التصرف السليم •

ونتيجة لما سبق فان السكرتير الخاص يجب أن يتمتع ببنية سليمة وقدرة عالية على العمل الاضافى وأعصاب قوية لمواجهة ماقد يحدث من توترات أو خلال ظروف العمليات العاجلة التى تتطلب أنجازا سريعا ومتقنا .

ثالثا : الصفات الواجب توافرها فى السكرتير الخاص :

ويمكن الآن اجمال الصفات الواجب توافرها فى السكرتير الخاص حتى يكون ناجحا فى عمله فيما يلى : ـ

١ ـ المظهر الطيب الهادىء سواء فى سماحة وجهه أو فى حسن هندامه ، وخلوه من أية تشويهات جسمانية تثير الرثاء لحالته أو تعوقه عن الحركة هذا بالاضافة الى قوة شخصيته .

٢ ـ الاعصاب الهادئة والقدرة على مواجهة أى ثورة أو توتر بابتسامة، كما أن عليه أن يكتم احساساته الخاصة ككرهه لبعض الاشخاص أو عدم تاييده لبعض الاتجاهات .

٣ ـ الذكاء والذاكرة القوية وسرعة البديهة ، ليكون قادرا على تذكراية موضوعات سابقة تتعلق بالعمل الحاضر ، كما أن سرعة البديهة تساعده على الرد السريع والتصرف الحسن فى الوقت المناسب ، وكذلك فأن الذاكرة القوية تساعده على تذكر الاشخاص الذين يترددون على المكتب حتى لا يحس هؤلاء المترددون فى أى وقت من الاوقات أنه يتجاهلهم أو يجهل مقدارهم .

٤ ـ القدرة على الاستيعاب والثقافة العامة ، وسعة الاطلاع والخبرة بالعمل ، من الامور الضرورية لعمل السكرتير الخاص وذلك يساعده على كتابة المذكرات المطوبة منه وتجهيز ما يطلب من بيانات ، ومن اللازم الامور أيضا أن يكون على مستوى عال من السرعة فى الكتابة على الآلة الكاتبة . ولا يضير السكرتير الخاص مطلقا ان يتصل باية جهة مختصة للتأكد من معلوماته أو تصحيحها أو أضافة جديد عليها .

٥ ـ الرقة فى المعاملة وحسن المجاملة والبعد عن الغرور ، والعلاقات الطيبة بالمتعاملين معه سواء أكانوا رؤساء أو موظفين عاديين ، وحسن الحديث والقدرة على الاقناع .

٦ ـ الامانة التامة بالنسبة للعمل وذلك بعدم محاولة افشاء سرية أية معلومات يرى ضرورة الاحتفاظ بسريتها سواء أكانت هذه المعلومات تتعلق بأمور شخصية تخص زملاءه أو رؤساءه السابقين ، أو كانت معلومات رسمية تتعلق بالعمل ولا زالت تحمل احدى درجات السرية المعروفة (سرى ، سرى جدا ، سرى للغاية) ، كما يجب الا يستغل السكرتير الخاص مثل هذه المعلومات لمصلحته الشخصية بأية وسيلة ٠

٧ ـ التفانى فى العمل والصبر ونكران الذات والاخلاص وعدم التقيد بانتهاء ساعات العمل الرسمية ، أنما المهم الاستمرار مع الرئيس فى العمل فى أية أوقات تحدد لذلك صباحا أو مساء ٠

رابعا : واجبات السكرتير الخاص :

ان الصفات السابقة هى مجرد عينات فقط لما يجب أن يتميز به السكرتير الخاص ، وأن ما يقدمه السكرتير الخاص من خدمات جليلة تيسر للرئيس فى كثير من الاحوال فرص النجاح فى عمله ، لتحتاج الى الكثير من القدرات والصبر والمثابرة على اداء مايقوم به من واجبات نجملها فيما يلى :

١ ـ تلقى جميع مايرد للرئيس من أوراق سواء أكانت خطابات واردة او مذكرات للعرض أو اوراق للاعتماد او محاضر أو قرارات أو غير ذلك ، وقيدها وعرضها على الرئيس ساعة ورودها ، على انه بعد تأشير الرئيس على هذه الاوراق او اعتمادها فان على السكرتير ان يسجل تأشيرة الرئيس كاملة فى سجل القيد ، ويتطلب ذلك أن يكون فى مكاتب السكرتارية سجل قيد من نوع خاص يتضمن خانة لتأشيرة الرئيس ثم خانات للمتابعة ٠

٢ ـ تصدير الاوراق التى يتم اجراء اللازم فيها والخطابات الصادرة والتعليمات الموجهة الى الرئاسات الادنى أو الفروع ، وغير ذلك من الاوراق وذلك بتقيدها فى سجل خاص وتسليمها الى الجهات المختصة ٠

٣ ـ تذكير الرئيس بما قد يكون لديه من أوراق لازالت تحت العرض قد يعرضها للتأخير واستمرار تذكير الرئيس بها حتى تنتهى ، ويمكنه أن يستعين فى ذلك بسجل قيد البريد الوارد ، وكما سبق الاشارة الى أنه من

الضرورى تسجيل تاشيرات الرئيس فى سجل قيد الوارد ، فان ذلك يمكنه بسهولة من حصر الاوراق غير المؤشر امامها ، وتذكير الرئيس بها ٠

٤ ـ اذا كانت بعض الاوراق قد اشر عليها الرئيس بطلب بيانات أو استيفاء أو أعادة العرض ، أو كانت موضوعات تحت الدراسة ، مثل هـــذه الاوراق وما شابهها يجب على السكرتير أن يستمر فى متابعتها سواء بالاتصال الشخصى أو بكتابة مذكرات الى الجهات المختصة لحثها على أدهــاء مالديها من أوراق ٠

٥ ـ الرد على التليفون وتيسير اتصال المتعاملين مع الرئيس بعد أخذ اذن منه عند كل مكالمة ، واذا رأى الرئيس عدم الاتصال بأحد المتعاملين معه فان على السكرتير أن يعتذر له بلباقة عن عدم امكان الرئيس الرد عليـــه تليفونيا ، وفى حالة غياب رئيسه فان عليه أن يأخذ معلومات وافيــة عــن المتحدث (اسمه ، رقم تليفونه ، ايسر وقت للاتصـــال بـــه ، الغرض من المكالمة) وغير ذلك من البيانات الضرورية ثم يعرض كل ذلك على رئيسه عند حضوره ٠

٦ ـ تيسير الاتصالات التليفونية بالخارج للرئيس ، وذلك بالاحتفاظ بدليل ابجدى يتضمن أسماء المتعاملين مع الرئيس مـــع ارقام تليفوناتهم وعناوينهم ، هذا بالاضافة الى أرقـــام تليفونات المرافق العـــامة والمصالح والمؤسسات والشركات والهيئات وغير ذلك من الجهات التى يحتمل أن يطلبها الرئيس فى أى وقت وذلك ليكون دائما مستعدا لاجابة طلبات الرئيس فورا، هذا بالاضافة الى ضرورة قدرته على استخدام هذا الدليل بسهولة واستكماله دائما وتعديله كلما تبين له ضرورة لذلك ٠

٧ ـ الاحتفاظ بمجموعة من المراجع النافعة فى مجالات عمل رئيســـه وذلك مثل التقاويم السنوية والكتب السنوية والاحصاءات العامة والخرائط ودليل التليفونات للمدينة التى يعمل فيها وادلة أية مدن أخرى ودليـــل بالمؤسسات والشركات وأية ادلة أخرى يرى ضرورة الاحتفاظ بها ، هذا مع القدرة على استخدام هذه الادلة بسهولة ٠

٨ ـ الاحتفاظ بمجموعات من البيانات التى اعتاد الرئيس طلبهـــا وموالاة استكمالها واستيفائها وقد تكون هذه البيانات احصاءات انتاجية

لفروع المنظمة التابعة للرئيس أو قد تكون بيانات عن السلع المنتجة أو بيانات عن الايدى العاملة أو عن الاستهلاك أو ما شابه ذلك وهذا كله بالطبع يكون طبقا لاحتياجات الرئيس وظروف العمل ، ويمكن أن تتجمع هذه البيانات على بطاقات ترتب ابجديا أو قد تجمع فى سجلات أو قد تسجل على نموذج ثم يحفظ النموذج فى ملف وقد تكون هذه البيانات اخبارا أو معلومات أو مقالات منشورة فى الصحف يقوم السكرتير بقصها أو تلخيصها وعرضها على رئيسه يوما بيوم ثم يحفظها فى احد الملفات ٠

٩ - استقبال الزوار وعرض اسمائهم والغرض من الزيارة على الرئيس وترتيب مواعيد زيارتهم تبعا لما يرى الرئيس أو تبعا للاهمية ، واذا رأى الرئيس عدم مقابلة أى زائر مان على السكرتير ان يصرفه بلباقة ، أو قد يوجهه الى الجهات المختصة لقضاء حاجته أن كان له حاجة ٠

١٠ - تتطلب عملية ترتيب مقابلات الرئيس الاحتفاظ بمفكرة يومية يسجل فيها مواعيد مقابلات الرئيس واسماء الزوار فى كل مقابلة ، وذلك لغرض تجنب أى ازدواج فى المقابلات ، كما يجب أن تتضمن هذه المفكرة مواعيد اللجان التى يشترك فيها الرئيس ، مع مراعاة تذكير الرئيس بها قبل مواعيدها بوقت كاف ، ويمكن ايضا أن تتضمن هذه المفكرة اليومية بيانا بالموضوعات المفروض انهائها فى يوم معين لمتابعتها ، ومن الامور المستحبة أن ينسخ السكرتير بيانا يوميا بمواعيد مقابلات الرئيس مرتبا ساعة بساعة مع الموضوعات التى يرى تذكير الرئيس بها ليتابعها او ينهيها بنفسه ثم يعرض هذا البيان على الرئيس صباح كل يوم ٠

١١ - الترتيب للجان التى يعقدها الرئيس فى مكتبه وتتضمن هذه العملية مايلى :

(أ) الاحتفاظ بقرار انشاء اللجنة والتعرف على الغرض من انشائها واسماء اعضائها ٠

(ب) تدبير مكان اجتماع اللجنة على أن يكون متناسبا مع عدد أعضائها ٠

(ج) تحضير الموضوعات التى ستعرض على اللجنة مع مايلزمها من

دراسات وبيانات بالاستعانة بأعضاء اللجنة مع اعداد جـــدول

(د) تحديد موعد انعقاد اللجنة ٠

أعمال ٠

(هـ) اخطار الاعضاء بموعد ومكان الانعقاد وجدول الاعمال وقد يكون ذلك بخطابات أو شخصيا حسب الاحوال ٠

(و) ترتيب اماكن جلوس الاعضاء فى مكان الاجتماع وذلك بوضع لافته تحمل اسم كل منهم امام الكرسى الذى سيجلس عليه وقد يــرى فى بعض الاحوال أن يكون ترتيب جلوس الاعضاء ابجديا حسب اسمائهم على أن يكون الرئيس متصدرا الجلسة ، ومن المرغوب فيــه تيسير بعض الاوراق البيضــاء والأقـــلام للاعضـــاء اذا كانت اعمال اللجنة تستلزم من الاعضاء تسجيل بيانات اثناء الانعقاد ٠

(ز) تحضير محضر بما يدور فى الاجتماع وقد يكون ذلك بطريقـــة الاختزال أو بواسطة المسجل الكهربائى ٠

(ح) اعداد المحضر النهائى بعد الجلسة ونسخه وارسال نسخ منه الى الاعضاء ٠

(ط) الترتيب للاجتماعات التالية ٠

١٢ ــ تنفيذ ما يطلبه الرئيس من أعمال كالرد على بعض الخطابات أو اعداد دراسة أو مذكرة لموضوع خاص أو ما شابه ذلك ٠

١٣ ــ تيسير بعض الخدمات للرئيس كترتيب سفره فى احدى المأموريات ، وذلك بحجز تذاكر السفر واعداد الاوراق التى قد يحتاجها الرئيس فى مأموريته وحجز اماكن المبيت فى الفنادق أو الاستراحات وغير ذلك ٠

١٤ ــ الاحتفاظ باوراق وملفات المكتب مرتبة ومصنفة ومفهرسة وفى حالة تساعد على سرعة الرجوع الى أى ملف أو موضوع بمجرد طلبه ٠

١٥ ــ يرى البعض أن ضغط العمل والاجهاد يؤثر على الرئيس أحيانا مما قد يجعله يصدر قرارا يجانبه الصواب ، والسكرتير فى هذه الحالة عليه

أن ينبه الرئيس الى أمثال هذه القرارات وأن يقدم له الاسانيد والحقائق التى تؤيد رأيه •

١٦ ـ موالاة تزويد الرئيس بما قد يلزم من ادوات مكتبية واوراق بيضاء ومن المرغوب فيه أن يراعى السكرتير أن تكون مجموعة الاقلام أمام الرئيس كاملة التشكيل (رصاص ـ أحمر ـ حبر أزرق ـ حبر أحمر) وأن تكون الاقلام الخشبية مبراة •

خامسا : هيئة السكرتارية :

ان الواجبات السابقة برغم كثرتها فانها مجرد نماذج لما يحتمل ان يواجهه السكرتير من أعمال ، وبالطبع كلما زاد حجم العمل فان ذلك يستلزم وجود أكثر من سكرتير فى مكتب الرئيس الواحد ويمكن الاستعانة بسكرتيرين يقومون بالاعمال الآتية كلما كان حجم العمل يستلزم تشغيلهم :

١ ـ سكرتير للرد على التليفونات •
٢ ـ سكرتير للكتابة على الآلة الكاتبة •
٣ ـ سكرتير لاعمال القيد والحفظ •
٤ ـ سكرتير مختزل •
٥ ـ سكرتير متخصص لعمل دراسات فنية كالمهندس أو المحاسب أو القانونى وذلك لمعاونة الرئيس فى نواح فنية خاصة •

وكلما كثر السكرتيرون فى احد المكاتب فانه من الضرورى وجود مشرف عليهم ينسق العمل بينهم ويكون مسئولا عن العمل بوجه عام ويمكن ان يسمى هذا المشرف « مدير مكتب » أو رئيس سكرتارية •



الفصل الثانى

الادارة المكتبيـــة

أولا : ما هى الادارة المكتبيـة :

١ ـ اهميـــة الادارة :

لايمكن لاية منظمة ان تكون ناجحـة وتحافظ على نجاحهـا الا اذا استخدمت اساليب الادارة الفعالة • والى حد كبير يتوقف تحقيق الكثير من الاهداف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على قدرة الادارى ومهارته•

والادارة بمعناها العام تعنى توفير نوع من التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية المختلفة فى المنظمة من أجل تحقيق هدف معين •

٢ ـ تعريف الادارة :

اتفق رجال الفكر الادارى على تعريف الادارة بانها النشاط الذى يقـوم بـه المديرون وليست بمعنى الهيئة التى تديره ويعتمد هذا التعريف عـلى اتجـــاهين :

(أ) يعتمد على تحليل العمل الذى يقـــوم بـه المدير الى عناصر او خطوات ، وخـرج من ذلك الى تعريف للادارة يقـوم على تفاصيل ذلك العمل او خطواته ، ويلاحظ هنا ان التعريف قاصر عن الوفاء بالغرض لاعتماده على وظائف الادارة •

(ب) يعتمد على طبيعة الادارة وليس على وظائفها باعتبار ان الادارة نشاط متميز يتطلب التحليل والتخطيط والتحفيز والتقييم والرقابة على استخدام الموارد البشرية والمادية والتنسيق بين الجهـــود البشريـــة •

٣ ـ تعريف الادارة المكتبية :

من التعاريف المقبولة للادارة المكتبية انها ادارة ومراقبة الافراد وطرق

العمل والآلات والمعدات والادوات للحصول على أحسن النتائج بأعلى كفاية ممكنة وبأقل تكلفه وجهد وفى اقصر وقت ممكن ، وبحالة مقبولة تنظيميا واداريا .

ثانيا : الدوافع الى الاهتمام بالادارة المكتبية :

ان التوسع الكبير الذى طرأ على أعمال المنظمات الحكومية ومنظمات القطاع العام قد نتج عنه وجود حجم كبير من الاعمال المكتبية أى الاعمال التى تؤدى داخل المكتب ، بحيث أصبحت هذه الاعمال من الاهميه والضرورة بمكان مما يتطلب اداءها على درجة مناسبة من الجودة والا تاثرت أعمال هذه المنظمات تأثرا شديدا ، ويمكن اجمال دوافع الاهتمام بالادارة المكتبية فى الحالات الآتية :

١ ـ يعمل فى المكاتب اعداد ضخمة من الموظفين الكتابيين والمحاسبين والمشرفين والاداريين وكل منهم موكل اليه أعمال محددة يقوم بها ، مما يتطلب ضرورة الرقابة على أعمال هؤلاء الموظفين وتوجيههم .

٢ ـ اضطرار المنظمات للاحتفاظ بأنواع متعددة من السجلات الادارية والمالية والتجارية والفنية هذا بجانب الملفات بما تحويه من مستندات ، وكذلك مصادر البيانات والمعلومات الاخرى والتى تعتبر ذات أهمية خاصة بالنسبة للعمل اليومى واتخاذ القرارات والتخطيط .

٣ ـ لقد ادى كبر حجم المنظمات وزيادة عدد العاملين بها وتعدد مستوياتهم الادارية وتباعد الادارات والفروع مكانيا ، لقد ادى ذلك الى استخدام الاتصالات المكتوبة أكثر من استخدامهم للاتصال الشفوى مثل الاوامر والتعليمات والتوجيهات والمراسلات ، كما أدى الى استخدام أنواع متعددة من النماذج .

٤ ـ ظهور أنواع من المنظمات يغلب على أعمالها الطابع المكتبى مثل البنوك وشركات التأمين .

٥ ـ لقد أصبح العمل المكتبى ملازما لأى نوع من الاعمال سواء فى مجال الخدمات أو الانتاج أو المال وبحيث أصبح جزءا لا يمكن فصله .

٦ - ان بعض الرؤساء الفنيين فى ادارات البيع والشراء والانتاج بوجه كل اهتمامه الى النواحى الفنية المتخصصة ، ولا يعطى نفس الاهتمام للنواحى المكتبية من انشاء السجلات وترتيب البيانات وتنميتها وتحديثها مما يؤثر تأثيرا سيئا على العمل بصفة عامة ٠

ثالثا : مجالات الادارة المكتبية :

وتعمل الادارة المكتبية فى ثلاثة مجالات أساسية هى :

١ - المجال البشرى من حيث كونها تسعى للسيطرة على الافراد والتنسيق بينهم واستغلال جميع الامكانيات المتاحة ٠

٢ - مجال العمل أى ما يؤدى من أعمال ، وطرق اداء العمل ، ومستوى الأداء وترتيبات الأداء ٠

٣ - مجال الادوات والمعدات والخامات وكيفية الافادة منها على أحسن وجه ، وكذلك أماكن العمل ٠

ويلاحظ ان أهمية هذه المجالات الثلاثة تكمن فى ضرورتها لتسيير العمل فى مختلف الانشطة التى تتم فى المنظمة ٠

وسنحاول فى الفصول الثلاثة التالية عرض تفاصيل عن كل مجال من هذه المجالات الثلاثة ٠



الفصل الثالث

الافراد

أولا : ترتيب الوظائف :

تعمل الادارة عادة على وضع معايير محددة للوظائف فيما يسمى نظام ترتيب الوظائف ، وذلك بتحديد مستوى معين من التعليم أو توافر عدد معين من سنين الخبرة لكل وظيفة ، أو توافر سرعة معينة لوظيفة الآلة الكاتبة ، أو وضع سن معين لمن يشغل وظيفة معينة ، ولا شك ان وضع هذه المعايير يبعد مهمة اختيار الافراد عن مجال التخمين والاجتهاد الشخصى ، كما تضمن هذه المعايير عدم التساهل فى اختيار الافراد الجدد ، ويتضمن نظام ترتيب الوظائف النواحى الآتية :

١ ـ نظام تصنيف الوظائف :

يتم تقسيم الوظائف فى كل منظمة الى مجموعات وظيفية محددة مثل

(أ) مجموعة وظائف الادارة العليا •

(ب)المجموعة المتخصصة لوظائف التنمية الادارية ووظائف القانون ووظائف الامن •

(جـ) مجموعة الوظائف الفنية المساعدة •

(د) مجموعة الوظائف الفنية المكتبية •

(هـ) مجموعة الوظائف الفنية الحرفية •

(و) مجموعة وظائف الخدمات المعاونة •

وقد تختلف تقسيمات الوظائف من منظمة الى اخرى طبقا لطبيعة العمل فيها ومتطلباته من الافراد •

٢ ـ وصف الوظيفة :

يحدد لكل وظيفة وصف للواجبات والاعمال والمسئوليات التى يجب ان يقوم بها شاغل الوظيفة •

٣ ـ متطلبات شغل الوظيفة :

ويحدد لكل وظيفة متطلبات شغلها من ناحية المؤهلات والخبرة والمهارات والقدرات اللازم توافرها فى شاغلي الوظيفة •

ثانيا : المهارات والقدرات الواجب توافرها فى الموظف :

١ ـ مهارة التحدث :

تعتبر هذه المهارة هامة سواء بالنسبة للقادة الاداريين أو الموظفين المكتبيين، فالقائد الادارى يستخدم هذه المهارة فى توصيل أفكاره وآرائه وتوجيهاته للتابعين له ، من خلال المقابلات الشخصية والاجتماعات ، أما بالنسبة للموظف المكتبى فان عليه ان يتعرف جيدا على مستوى الافراد الذين يتحدث معهم ، واختيار الالفاظ التى تناسب كل مستوى ثقافى أو تعليمى ، وكذلك ظروف الافراد الذين يتحدث اليهم حتى لايثيرهم بدون قصد •

كذلك من الضرورى استخدام الصوت المناسب عند التحدث مع الاهتمام والتركيز على العناصر الاساسية لموضوع الحديث وبدون اظهار لاى انفعالات •

٢ ـ مهارة الكتابة :

يجب ان يتحلى الموظف بهذا النوع من المهارات فى الكتابة •

والمقصود هنا هو الكتابة الادارية التى تستخدم عادة فى المكتب والتى يراعى فيها تحديد المطلوب بدقة وباختصار لتوفير وقت الاداريين والمكتبيين، مع توصيل المعلومة أو الفكرة أو الرأى عن طريق أقل عدد ممكن من الكلمات فى صيغة عربية صحيحة •

وتتميز الكتابة الادارية بأن لها أساليب وأشكال متعارف عليها تتبع فى كتابة الرسائل والتقارير والمذكرات وغيرها •

كذلك يراعى فى الكتابة الادارية ابراز الافكار والمعانى ذات الاهمية الخاصة عن طريق عناوين وسط السطر وعناوين جانبيه •

وعلى الكاتب ان يتجنب الاخطاء النحوية والهجائية وان يستخدم علامات الترقيم والوقف ، كما يهتم بدقة البيانات والمعلومات التى يسجلها فى كتابته •

٣ ـ مهـــارة القـــراءة :

ان أعمال الاطلاع على المراسلات والتقارير والمذكرات وغيرها تتطلب ان يكون لدى الموظف سواء اكان اداريا أو تنفيذيا مهـارة خاصة فى القـراءة ، وكلما كان الموظف يقرأ بسرعة ويفهم مايقرأه بسرعة كان تصريفه للعمل سريعا •

ولكى تتم عملية القراءة بشكل مفيد فانه لابد ان يكون لدى الموظف قدر من الذكاء وخبرة مناسبة فى عمله تساعده على تفهم ما يقرأ ، مع التركيز على المعانى دون الحروف والكلمات ، و تجنب تعريض البصر للامراض التى قـد تصيب العين •

٤ ـ مهـــارة الانصـــات :

يجب ان يتحلى الموظف سواء اكان اداريا أو تنفيذيا بمهارة الانصـات بجانب تحليه بمهارة التحدث ، حيث انه اما ان يكون متحدثا أو منصتـا لحديث ، والانصات بجانب أنه وسيلة لتلقى المعلومات لاختزانها فى الذاكرة فهو عملية ايجابية تتيح الفرصة للمنصت ان يختـار من المعلومات مايجده مناسبا أو مفيـداً •

ومن الملاحظ ان الافراد المتعبين نفسيا يكونون عـادة اقل قدرة عـلى الانصات ، كما يجب الاشارة هنا الى ان القادة الاداريين يجب ان يتحلوا بمهارة الانصات للتعرف على وجهات نظر مرءوسيهم وافكارهم •

ثالثـا : التـدريب :

التدريب هو نشاط مخطط لـه ، يهدف الى احداث تغييرات فى الفـرد والجماعة من ناحية المعلومات والخبرات والمهارات وطرق العمل والسلوك والاتجاهات بما يجعل هذا الفرد لائقا للقيام بعمله بكفاءة عالية وقـدرة انتاجية عالية ، وقـد افردنا لـه فصلا خاصا فى القسم الاول •

رابعـا : الحـوافز :

من الامور الهامة الواجب اخذها فى الحسبان دراسة الكيفية التى يمكن بها تحفيز الافراد وتشجيعهم على تقبل واحترام الاوامر والسياسات الاداريه ويعتبر التحفيز من مهام المدير •

والحوافز هى مجموعة العوامل والمؤثرات التى تدفع العامل سواء اكان مديرا أو منفذا نحو جهد أكبر فى عمله والامتناع عن الخطأ فيه ·

وتنقسم الحوافز الى مادية ومعنوية ، فالمادية تتمثل فى الاجر والعلاوة أو الترقية أو المكافاة المالية ان كان الحافز ثوابا أى حافز ايجابى ، وقد تكون الحوافز خصما من الاجر أو الحرمان من العلاوة أو الترقية أى حافز سلبى ·

أما الحوافز المعنوية فهى التى تؤثر نفسيا وتجعل الموظف راضيا وسعيدا كما ترفع روحه المعنوية ·

ويجب ان تتميز الحوافز بما يلى :

(أ) مناسبة الحافز مع دوافع الفرد لاشباع حاجاته ·

(ب) العمل على خلق رغبة جديدة أو زيادة فى مستوى رغبة قائمة ·

(جـ) مرونة الحوافز بشكل يسمح بتطبيقها حركيا دون التقيد بنظام محدد ·

(د) تعمل الحوافز على ربط الفرد بالمنظمة ·

خامسا : التوجيه الادارى :

هو العملية المستمرة للمدير اثناء التنفيذ حيث يواجه المشكلات ويقدم المقترح من الامور ويحقق التعاون بين الافراد ويحقق الكفاءة المستمرة فى مستوى الاداء ·

ولكى يكون التوجيه فعالا فلابد ان يستند الى تخطيط وتنظيم ووجود اهداف وسياسات واضحة ، كما يجب ان يتمتع المدير بسلطات مناسبة وخبرة عالية ·

ومن المبادىء الاساسية للتوجيه الادارى ·

(أ) وحدة الرئاسة ·

(ب) الاشراف المباشر ·

(جـ) القيادة الديمقراطية ·

(د) متابعة التوجيهات ·

ومن وسائل التوجيـه :

(أ) النصـح والارشـاد ٠

(ب) اصدار التعليمات المكتوبة والتى قد تكون فى شكل قرارات أو منشورات واتاحة هذه التعليمات لجميع المرؤوسين ٠

سادسا : الرقابة فى الادارة :

تعتبر الرقابة احد مكونات العملية الادارية ، وهى الجهاز العصبى لاى تنظيم ، والمفهوم الحديث للرقابة على الاداء هو أن يعمل النظام الرقابى على مساعدة المديرين والافراد فى آن واحد على تحسين الاداء بما يحقق اهداف التنظيم ، وان يتم التركيز على كيفية استمالة الافراد بشكل ايجـابى يدفعهم الى رقابة ادائهم بانفسهم بشكل يحقق المساعدة الايجابية الذاتية لهم ولرؤسائهم فى نفس الوقت ٠

ان الهدف الاساسى للرقابة هو التأكد من ان الاعمال تسير طبقـا للنظم الموضوعة وفى اتجاه تحقيق الاهداف بصورة مرضية ، ويقتضى ذلك وجود نظم سليمة وانشطة منتظمة داخل اطار من القواعد الحاكمة ٠

وتعمل الرقابة على الوصول الى ما يلى :

(أ) التعرف على المشكلات والعقبات التى تعترض انسياب العمـل ٠

(ب) اكتشاف الاخطاء فور وقوعها أو وهى فى سبيل الوقوع لامكـان معالجتهـا فـورا ٠

(جـ) التأكد من ان العمليات الفنية تؤدى وفقـا للاصول المقررة ٠

(د) التثبت من ان القواعد المقررة والقوانين تطبق بطريقة صحيحة وبصفة خاصة النواحى الماليـة ٠

(هـ) التعرف على كفاءة الرؤساء فى كافة المستويات ٠

(و) المحافظة على حقوق المنظمة وحقوق الافراد العاملين وكذلك حقوق المتعاملين معهـا ٠

ويوجد ثلاثـة انـواع من الرقابـة :

(أ) الرقابة المستمرة الموجهه ، وهى الرقابة المصاحبة لعمليات التنفيذ٠

(ب) الرقابة المرحلية وهى تتم خلال مراحل مشروع معين أو مراحل تنفيذ خطة ، وذلك فى نهاية كل مرحلة ٠

(جـ) الرقابة على النتائج النهائية ، وهى فى هذه الحالة تبدأ فى نهاية تنفيذ العملية أو المشروع أو الخطة ، وتعمل الرقابة على ممارسة النتائج الفعلية النهائية بالمعايير الموضوعة والاهداف المحدده معدما لتحديد القصور والانحــراف ٠

ســـابعا : تقييـــم الاداء :

يتميز الاداء بالخصائص الآتيـــــة :

(أ) العملية أو الخدمة الواجب اداؤهـــا ٠

(ب) التكلفة المباشرة وغير المباشرة لاداء العملية أو الخدمة ٠

(جـ) حجم الموارد المادية والبشرية اللازمة لاداء العملية أو الخـــدمة ويحدد المدير الخصائص الواجب توافرها فى الاداء الجيد ، كما يجب ان يعمل على تحديد المستويات المطلوبة لهذا الاداء ٠

ومن الملاحظ ان تقييم أداء اى فـرد أى النتائج المحققة بأداء الفرد نفسه مرتبط بصفه مستمرة بنتائج أداء افراد آخرين ، وهذا يجعل عملية تقييم أداء اى فرد صعبه فى كثير من الاحوال ، ولهذا يفضل تقييم نتائج اداء الفرد على فترات منتظمة ٠

ان عملية تقييم الاداء تتطلب الآتـــــى :

(أ) البراعة والدقة فى التقييم حيث أن النتائج قـد تكون فى كثير مـن الاحوال غير ملموسة مما يجعل المدير يعتمد على بيانات ومعلومات دقيقـــــة ٠

(ب) ان توضع فى الاعتبار نتائج الأداء الكمية والكيفية على حد سواء ٠

(جـ) لايجب الاعتماد على ظواهر عارضة أو مؤقتة مثل كثرة الغياب ٠ أو عـدم الاقبال على الخدمة أو الشكاوى ٠

(د) ان تقييم الاداء فى الصناعة يمكن الاستفادة منه بسهولة وبسرعة ، وذلك بعكس تقييم الاداء فى الخدمات ٠

الفصل الرابع

الاعمـــال المكتبيـــة

أولا : تنظيم الاعمال المكتبيـة :

١ ـ تحديد الوظائف المختلفة للافراد وتحديد واجبات كل وظيفة واختيار الافراد الصالحين العمل .

٢ ـ التنسيق بين الاعمال المختلفـة والانشطة المكتبيـة لاستغلال جميـع الامكانيات المتاحة ومنع أى تعارض أو تضارب بينهـــا .

٣ ـ تحديد مسئوليات كل وظيفة فى المكتب مع تحديد السلطات اللازمـــة لهذه المسئوليات بما يمكن كل مسئول من القيام باعباء عمله .

٤ ـ تحديد قنوات الاتصال من أسفل الى اعلا بين قاعدة هرم السلطة وقمته .

٥ ـ تحديد نطاق الاشراف لكل وظيفة رئاســية بحيث يعـرف كـل رئيس مرءوسيه ويعرف كل مرءوس رئيســـه .

ثانيـــا : التخطيط للاعمـــال المكتبية :

يمكن حصر اهداف الادارة المكتبية فى الرقابة على تنفيذ الاعمال المكتابية بأقل جهد وبأقل تكلفة وفى أقل وقت ممكن ، ويتطلب ذلك التخطيط للمستقبل فى المجـــالات الآتيـــة :

١ ـ مجال الامكانيات البشرية اللازمة للتوسع وتحسين اداء العمل مستقبلا .

٢ ـ مجال الامكانيات المادية من اثاثات ومعدات وآلات ووسائل اتصال وأماكن عمل وغيرها .

٣ ـ التخطيط فى مجال النظم عن طريق دراستها واعادة النظر فيها .

ثالثـــا : المركزية واللامركزية :

١ ـ تعـــريف :

(أ) المركزية وتعنى الاحتفاظ بالسلطات جميعها فى يد مستوى ادارى

عال بحيث لا يتاح لباقى المستويات ان تتصرف الا بناء على تعليمات من ذلك المستوى أو بعد موافقته أو الرجوع اليه ٠

(ب) اللامركزية ٠ نظرا لما تسببه المركزية من تكدس الاعمال وتعطلها فقد ظهرت اللامركزية التى تعنى التوسع فى تعويض السلطات أو تحويل سلطات أصلية لمستويات ادنى وفقا لما يسمح به التنظيم الادارى ٠

(جـ) واذا كان المبدأ الاساسى هو مركزية التخطيط والرقابة ولا مركزيه التنفيذ ، فانه من الناحية العملية لايوجد مركزية مطلقة أو لامركزية مطلقة بل هناك مواءمة بين ما تحققه المركزية من التخطيط والرقابة والتوجيه ، وما تحققه اللامركزية من سرعة الاداء فى التنفيذ ٠

٢ ــ بعض الاعمال التى يمكن مركزتها فى المنظمة :

(أ) عمليات استقبال المراسلات الواردة وتوزيع المراسلات الصادرة ٠
(ب) تخزين المحفوظات التى ينتهى العمل منها فى المكاتب ٠
(جـ) أعمال التليفونات والبرقيات والتلكسات ٠
(د) أعمال النسخ والتصوير والطباعة ٠
(هـ) تصميم النماذج والرقابة عليها ٠
(ز) أعمال التدريب والاختيار والتوظيف ٠

رابعا : تقسيم العمل :

١ ــ ما هو تقسيم العمل :

تبين نتيجة للتوسع فى الاعمال المكتبية وتعقدها ضرورة تقسيم الاعمال المعقدة الى عناصرها الاساسية بحيث يمكن ان يوكل كل جزء منها الى موظف معين يستطيع اداءه على الوجه الاكمل ، ويوجد اسلوبان أساسيان لتقسيم العمل هما :

(أ) العمليات المتتابعة ، وأقرب مثال لذلك ان تقسم اعمال المشتريات الى عمليات المناقصات ويختص بها موظف يقوم بالاتصال بالموردين والحصول على العروض أو العطاءات وتحديد الاسعار

المناسبة والسلع الجيدة حتى ارسال امر التوريد ، ثم تنتقل العملية الى موظف آخر يقوم بمتابعة التوريد لحين وصول السلعة للمخزن ، ثم تنتقل الى موظف آخر يقوم بعمليات اعداد مستندات الصرف وهكذا •

(ب) العمليات المتوازية ، واقرب مثال لذلك ان تقسم أعمال المشتريات السابق الاشارة اليها بين عدد من الموظفين يخصص كل منهم لجميع العمليات السابقة ولكن بالنسبة لنوع معين من السلع كالاغذية مثلا ، أو الآلات وقطع الغيار أو الملابس •

٢ ـ مزايا تقسيم العمــــل :

(أ) يكفل تقسيم العمل نوعا من التخصص يساعد على زيادة كفاية الموظفين ويرفع مستوى مهاراتهم •

(ب) يساعد على سرعة انجاز الاعمــال •

(ج) اكتساب الموظفين خبرة دقيقة فى مجال محدد •

(د) امكان توزيع الموظفين حسب قدراتهم وإمكانياتهم على الاعمال التى تناسبهم •

(هـ) تحديد المسئولية عن كل جزء من أجزاء العمل •

خامســـا : وظائف المكتب فى مجال البيانات والمعلومات :

١ ـ استقبال البيانات الواردة فى شكل مراســـلات ومذكرات واستمارات وتقارير ودراسات وغيرها سواء من خــــارج المنظمــة أو مــن داخلهــا •

٢ ـ تسجيل البيانات فى السجلات أو البطاقات أو فى أوعيــة البيــانات المختلفـــة •

٣ ـ ترتيب وتنظيم البيانات والمعلومات بحيث يمكن الاستفادة منها •

٤ ـ تزويد الادارة بالبيانات والمعلومات اللازمة •

٥ ـ تتطلب هذه الوظائف بالضرورة التوسع فى استخدام الآلات والمعدات الحـــديثة •

سادسا : تقييم الانتاج :

١ - تقييم كمى وهو يهتم بحجم العمل دون النظر الى جودته •

٢ - تقييم نوعى أى تقييم جودة وهو يهتم بجودة العمل مع وضع كميته فى الاعتبار ، ويتطلب ذلك وضع معايير للجودة مثل تحديد عدد ٢٥ مراسله تكتب على الآلة الكاتبة يوميا بواسطة الموظف الواحد مع تحديد أقصى عدد للاخطاء المصححة فى كل مراسلة •

سابعا : تطوير الاعمال المكتبية :

يعتبر التطوير من الامور الضرورية التى يجب الاهتمام بها ، اذ انه لا يمكن لأى نظام ان يستمر طويلا وفى ظروف مختلفة وبظل بنفس قوته ، ان العوامل المختلفة التى يواجهها النظام خلال سنين تطبيقه تتطلب دائما ان يعاد النظر فيه وتطويره •

ولكى يؤدى التطوير الدور الذى ينتظر منه فانه لابد ان يتناول جميع العناصر التى تؤثر فى أعمال المكتب ، اذ ان أهمال أى عنصر يجعل عملية التطوير غير مجدية ، فاذا تناول التطوير مثلا المعدات والادوات والاماكن دون النظم كان هذا التطوير غير فعال ولا يمكن ان يؤدى الغرض منه •

ويجب ان يتناول التطوير العناصر الآتية :

١ - الافراد وذلك من ناحية حسن اختيارهم وتدريبهم وتحفيزهم والرقابة عليهم •

٢ - نظام العمل ويجب ان يتضمن ذلك طرق العمل والاجراءات والنماذج•

٣ - التوسع فى استخدام المعدات الحديثة ، الاستخدام الاقتصادى الامثل وتدريب الموظفين على حسن استخدامها •

٤ - الاهتمام بأماكن العمل وتنظيمها وتوفير الاثاثات والمفروشات اللازمة

ويجب ان يهدف التطوير الى تحسين الاعمال المكتبية للحصول على ما يلى :

١ - تخفيض فى تكاليف تشغيل المكتب •

٢ - زيادة الانتاج •

٣ - رفع الروح المعنوية للموظفين واثارة حماسهم للعمل •

٤ - تحسين الخدمات التى تؤدى للجمهور وزيادة فاعليتها•

٥ - تنمية قدرات القادة الاداريين فى اتخاذ قرارات سليمة تقوم على اساس.

رصيد كاف من البيانات والمعلومات الصحيحة والتى يزودهم بهـــا المكتب عـــادة •

٦ ــ تقليــل الفاقـــد •

٧ ــ تحسين ظروف العمـــل •

٨ ــ تقليل التعب بالنسبة للموظفين •

ثامنـــا : تبسيط الاجـــراءات :

١ ــ مراحل تبسيط الاجراءات :

(أ) ظهور حاجة ملحة لتعديل خطوات عملية معينة نتيجة شـــكاوى أو نتيجة لتعطيل العمل وتأخير اتخاذ الاجراءات •

(ب) دراسة الاختصاصات وتوزيع الاعمال على الموظفين •

(حـ) دراسة خطوات العملية أى اجراءاتها وتدفق هـذه الاجراءات مـن موظف الى آخر أو من مكتب الى آخر حتى انتهاء العملية وتتمثل هذه الاجراءات فى التسجيل فى السجلات والمراجعة والتأشير واعداد المذكرات والاعتماد وغيرها حتى آخر خطوة وهى الحفظ •

(د) رسم هذه الخطوات فى خريطة تحليل عملية توضح كل خطوة مـــن حيث كونها مجرد اداء أو تحويل الى جهة أو مراجعة أو تخزين أو حفظ أو غير ذلك ، ثم تحديد المسافة والكمية والوقت المستغرق وتحليل كل خطوة وغير ذلك من البيانات التى تساعد على التعرف على مواطن الخلل فى العمل ، وهذه العملية تتطلب خبرة خاصة ودقيقة حتى تؤدى على الوجه الاكمل •

٢ ــ النتائج التى يمكن تحقيقها من تبسيط الاجراءات :

(أ) استبعاد بعض الخطوات أو الاجراءات غير الضرورية •

(ب) ادماج بعض الخطوات مع بعضها •

(جـ) اعادة ترتيب بعض الخطوات •

(د) تغيير مكان الاجــراء •

(هـ) التخلص من اختناقات العمل حيث يحدث تعطيل فى منطقة معينة نتيجة التكدس أو كثرة الاجراءات ، مما يقلل من فترات الانتظار •

(و) يرتبط التبسيط فى أحوال كثيرة بالنماذج من سجلات واستمارات ، كما قد يرتبط أيضا بالتوســع فى استخدام الآلات الحديثـــه •



الفصــل الخامس

معــدلات الاداء

أولا : ماذا يعنى معدل أداء :

معدل الأداء هو مقياس سبق تحديده لعدد من وحدات العمل المتوقع أن ينجزها العامل او الموظف خلال وحدة زمن محددة (بالدقيقة أو الساعة أو اليوم أو ماشابه ذلك) ٠

وثمة تعريف آخر أنه قدر من وحدات الزمن التى تستغرق فى انجــاز وحدات عمل محددة ٠

ويقصد بوحدة العمل تلك الوحدة التى تتخذ أداة لقياس العمــل المنجز فاذا فرضنا أننا نقيس حجم العمل الذى ينجزه كاتب الآلة الكاتبة فان وحدة القياس تكون الصفحة مساحة الفولسكاب سعة ٣٠ سطرا على الأقل ، وهنا يجب أن نلاحظ أنه من الضرورى مراعاة الخصائص الآتية فى وحدة القياس:

١ ـ امكانية قياس حجم العمل المنجز قياسا كميا ٠

٢ ـ أن تسمح بتجزيئها الى وحدات أصغر عند قياس الحجوم الصغيرة من الاعمال ، كما تسمح بالمضاعفة عند قياس الحجوم الكبيرة من الاعمال٠

٣ ـ أن تيسر الحصــول على بيانات الانتاج فى تقارير متتابعة ٠

٤ ـ أن تكون محددة تحديدا دقيقا يبعدها عن كل لبس ٠

ويمكن القول أن معدل الأداء هو أداة لخلق رابطة منتظمة بين حجـم العمل الذى ينجزة موظف أو عامل والأجل الزمنى الذى يستغرقه أداء هــذا العمل ٠

وكلما اتبعت الدقة فى عمليات تحديد معدل الاداء طبقا للخطوات التى

سنوضحها فيما بعد فان هذا المعدل يعنى أن العامل أو الموظف يجب أن تكون معدلات أنتاجه طبقا لهذا المعدل . فاذا قلت معدلات أنتاجه فان هذا مؤشر يدل على انخفاض الكفاية الانتاجية ، واذا زاد معدل الانتاج عن معدل الأداء فان هذا يعنى أن العامل أو الموظف يبذل جهدا أكثر يستحق عليه المكافأة والتشجيع .

ثانيا : لماذا معدل أداء :

١ ـ تيسير الاستفادة الكاملة من عناصر الانتاج المتاحة .
٢ ـ تيسير الاستفادة الكاملة من القوى العاملة المستخدمة .
٣ ـ أساس هام للتخطيط فى مجالات الانتاج والقوى العاملة والتسويق والميزانية .
٤ ـ أساس هام لتقدير التكاليف للمنتجات والخدمات وأسعار البيع ومواعيد التسليم ومعدلات استهلاك المواد والمعدات والأدوات .
٥ ـ أساس هام لنظام الحوافز والمكافآت التشجيعية وربط الأجر بالانتاج .
٦ ـ متابعة العمل والرقابة عليه وتقييم الأداء .
٧ ـ رفع مستوى الكفاية الانتاجية .

وعلى ذلك فانه يمكن القول أن معدلات الأداء هى أساس الادارة العلمية السليمة التى توصل الى تحقيق أكبر استفادة ممكنة من الموارد البشرية والمادية والامكانيات المتاحة .

ثالثا : أين مكان معدلات الأداء فى عمليات دراسة العمل :

تعمل الادارة بصفة مستمرة على زيادة الكفاية الانتاجية مستغلة جميع الامكانيات المتاحة مثل عناصر الانتاج والموارد المادية والبشرية ، وتعتبر عمليات دراسة العمل أحدى الوسائل التى يجب أن تستخدمها الادارة فى سبيل الحصول على الحقائق الضرورية التى يمكن بها التعرف على مشاكل العمل لمحاولة حلها بدلا من استخدام الآراء الشخصية .

ويمكن تقسيم أساليب دراسة العمل الى مجالين رئيسيين هما :

١ ـ دراسة طرق العمل أو دراسة الحركة بقصد تحسين وتبسيط طرق الأداء .

٢ ـ قياس العمل أو دراسة الوقت لتحديد المعايير القياسية والأزمنـة النمطية (أى معدلات الأداء) لمختلف الأعمال •

ويلاحظ أن هذين القسمين لايفترقان حيث أن كليهما متمم للآخر ، وكثيرا ماتسبق دراسة طرق العمل القسم الثانى وهو قياس العمل ، اذا كان الغرض من القياس هو تحديد الأوقات النمطية اللازمة لاداء الأعمال حيث أن الوقت النمطى لعمل ما أنما يرتبط ارتباطا وثيقا بالطريقة التى يؤدى بها ويتغير بتغيرها •

ويمكن ايضاح ذلك كالآتـى :

تنقسم دراسـة العمـل الى فرعين همـا :

١ ـ دراسة طرق العمل للوصول الى أحسن طريقة لأداء العمل لغرض تطوير طرق العمل المتبعة ، ويدخل تحت هذا الفرع دراسة الحركة للانسان لغرض تنظيم اماكن العمل وتداول المواد والتدريب •

٢ ـ قياس العمل لمعرفة الزمن الذى تستغرقه كل عملية ويدخل تحت هذا الفرع دراسة الوقت لغرض تحديد معدل الأداء •

رابعا : لماذا قياس العمل :

سبق أن أوضحنا أن عمليتى دراسة طرق العمل ، وقياس العمل تتوقف كل منهما على الاخرى ، فكما أن قياس العمل يتوقف على الطريقة التـى يؤدى بها العمل ومدى سلامتها ، فان الزمن النمطى الذى يستخرج نتيجـة قياس العمل هو أيضا عامل هام بالنسبة لعملية دراسة طرق العمل ، لذلك فان عملية دراسة الوقت قد تسبق عملية تحديد طريقة العمل المحسنة •

ونظرا لأن دراسة طرق العمل لاتدخل فى موضوع هـذا البحـث فاننا سنكتفى بما ذكر عنها على سبيل ايضاح العلاقات بين فرعى علم دراسـة العمـل •

والغرض من قياس العمل هو تحديد الزمن اللازم للقيام بالعمل تحت الظروف العادية القائمة فى وقت الدراسة • ثم تقييم الجهد البشرى وسرعة الاداء ، وهذا ينتج عنه ايجاد أساس سليم يمكن عن طريقه تحديد القدرة الانتاجية خــلال وحدة الزمن •

ومن خلال تحديد الغرض يمكن القول أن قياس العمل هو « **تحديد للزمن الصحيح** الذى يؤدى خلاله عامل مدرب **عمــلا معينا بطريقــة أداء فعالة** فى الظروف العادية وعلى مستوى محدد من الاداء » •

ويقصد بالزمن الصحيح انه الذى يحدد على أساس أن توضع فى الاعتبار العوامل التى تؤثر فى تنفيذ العمل •

ويقصد بطريقة الاداء الفعالة ، ان العمل يمكن القيام به على مستوى يمكن المحافظة عليه باتباع الطريقة النمطية التى روعى فيها الخبرة السليمة للحصول على درجة الجودة المطلوبة •

ويقصد بالعمل المعين ان يكون محدد المعالم موصوفا وصفــا دقيقــا ، وبالطبع لايمكن وصف العمل الا بعد تحليله الى وظائف على أن تحــدد النواحى الآتيـــة :

١ ـ **الواجب** : وهو الجهد البشرى سواء اكان بدنيا أو عقليا ، لتحقيق غرض معين •

٢ ـ **الوظيفة** : وهى مجموعة الواجبات التى تتطلب تخصيص عامل للتفرغ لادائها وتتضمن بياناتها النواحى الآتيــة :

(أ) ماذا يفعـــل العــامل ؟
(ب) كيف يقوم بعملـــه ؟
(ج)لمــاذا يقــوم بعملــه ؟
(د) مستوى المهــارة •

٣ ـ **العمــل** : وهو مجموعة الوظائف المتشابهة الواجبات بحيث يمكن تغطيتها جميعا فى تحليل واحد ، ومجالات العمل هى :

(أ) العمل البدنى الذى يؤدى بواسطة الافراد وهو الذى يمكن قياسه •

(ب) العمل الآلى وهذا يمكن حسابه عن طريق معرفة القدرة الانتاجية للآلـــة ٠

(جـ) العمل العقلى وهذا يصعب قياسه ٠

خامسا ـ مفاهيم يجب توضيحها قبل البدء فى خطوات تحديد معدل الاداء :

قبل أن نتحدث عن تحديد معدل الاداء فاننا نحدد بعض المفاهيم :

١ ـ **الوقت العادى** وهو الوقت الذى يستغرقه عامل عـادى فى انجـاز عمـل معين بمعدل أداء عادى وتحت ظروف عادية ٠

٢ ـ **الوقت النمطى** وهو الوقت الذى يستغرقه عامل عادى فى انتاج عمـــل معين فى الدقيقة أو الساعة ، وهو يتكون من شطرين هما الوقت العادى ومضافا اليه مجموعة الاضافات أو المسموحات (وسنوضحها فى الفقرة ســابعا) ٠

٣ ـ **العامل العادى** وهو العامل الذى يتمتع بقدرات عقلية وبدنية وخـبرة على مستوى معقول تؤهله لاداء عمل معين على مستوى الجودة المطلوبة٠

٤ ـ **معدل الاداء العادى** وهو معدل الانتاج **للعامل العادى خلال الوقت العادى** (السابق الاشارة اليهما) ، مع تهيئة اشراف سليم وحوافز تضمن زيادة هذا المعدل أو استمراره بدون انخفاض على الاقل ، ويكون هـذا المعدل محسوبا من قبل ٠

٥ـ معدل الانتاج وهو كمية العمل المنتجة فعلا تحت الظروف الراهنة للعمل، والتى نحاول خـلال عمليات دراسة العمل المحافظة عليها وتثبيتها اذا تساوت مع معدل الاداء ، أو رفعها الى مستوى معدل الاداء اذا ثبت أنها أقل منـــه ٠

سادسا : كيف يستخلص معدل الأداء :

١ ـ طريقة دراسة الوقت وذلك بتحليل العمل الى عناصره والتعرف على العوامل المؤثرة فيه ثم اجـراء عملية قياس الوقت طبقا للخطـوات التى سنوضحها فى الفقرة التالية (سابعا) ، وتفضل هذه الطريقة لانها موضوعية ويتبع فيها الاسلوب العلمى ٠

٢ ـ الطريقة التاريخية وذلك بالرجوع الى سجلات وتقارير الانتاج السابقة واستخراج كمية أو متوسط الانتاج عن المدد السابقة أى معدل الانتاج ويمكن الاستفادة بمعدل الانتاج هذا كمؤشر لمعدل الأداء ، وتستخدم هذه الطريقة فى الأعمال غير الروتينية أو التى يصعب قياسها ، أو حين يتعذر استخدام الأسلوب العامى ، وتتطلب هذه الطريقة الكثير من الدقة ، اذ يجب أن يراعى فيها ظروف الماضى الميسرة أو المعوقة أو الطوارىء ، كما يجب أن تراعى العطلات ، ومن الضرورى فى هذه الحالة أن يؤخذ رأى ذوى الخبرة فى الاعتبار حتى يمكن تلافى احتمال أية بيانات مضللة .

٣ ـ طريقة الخبرة الشخصية والحكم الذاتى فى تقدير معدل أداء تقريبى، أو اتخاذ معدلات انتاج مستخدمة فى جهات مشابهة كاساس للعمل .

وبجانب ذلك فانه يوجد طرق أخرى لحساب معدلات الأداء باستخدام اساليب الرياضة التحليلية وبحوث العمليات .

سابعا : خطوات تحديد معدل الأداء بطريقة دراسة الوقت :

تعتبر هذه الطريقة من أسهل الطرق وادقها وتعتمد على الساعة الميقاتية كالآتى :

١ ـ تحديد العمل المطلوب دراسته .

٢ ـ تحديد وحدة قياس لهذا العمل .

٣ ـ وضع العامل تحت المشاهدة لأداء العمل المعين .

٤ ـ تقدير سرعة الأداء عن طريق الساعة الميقاتية .

٥ ـ تقدير معدل اداء العامل بالنسبة لمعدل الأداء العادى .

٦ ـ تكرار العملية مع تغيير ظروف العمل أو العوامل التى تؤثر فى سرعة الاداء مثل :

(أ) الحالة النفسية للعامل من حيث كونه سعيدا نتيجة منحه مكافأة مثلا ، أو حزينا نتيجة تأنيبه من أحد رؤسائه ، أو ماشابه ذلك.

(ب) الحالة النفسية للعامل فى أول الاسبوع أى بعد العطلة الاسبوعية مباشرة ، وفى نهاية الاسبوع أى قبل العطلة مباشرة .

(جـ) الظروف الطبيعية للعمل مثل الاضاءة والضوضاء والحرارة والرطوبة وغير ذلك •

(د) فى أول الشهر وفى منتصف الشهر وفى آخره •

(هـ) فى أول يوم العمل وفى منتصف اليوم وفى آخر اليوم ، وأيضا خلال ساعات اليوم المختلفة مثل الورديات الليلية •

٧ ـ تسجيل بيانات عن كل مشاهدة وتستخدم فى ذلك نماذج مختلفة تملأ خاناتها بحيث تيسر السيطرة على البيانات وتحليلها ، وها هى بعض هذه البيانات :

(أ) بيانات عن عملية الدراسة مثل رقمها واسم القائم بها والتاريخ وغير ذلك •

(ب) بيانات عن العمل المعين موضوع الدراسة من حيث أسم المنتج ومواصفاته ودرجة الجودة وغير ذلك •

(جـ) ظروف العمل مثل المكان ونوع المعدات المستخدمة والظروف الطبيعية •

(د) بيانات عن العامل مثل اسمه ورقمه وحالته النفسية •

(هـ) المتغيرات المختلفة التى قد تكون أحيانا مفتعلة مثل التانيب أو منح المكافآت أو ماشابه ذلك •

(و) تسجيل وصف كامل لطريقة الأداء من واقع المشاهدة المباشرة على أن يكون الوصف على أساس تقسيم العمل المعين الى عمليات صغيرة متتالية •

(ز) تسجيل الوقت الذى يستغرق فى أداء كل عملية صغيرة باستخدام الساعة الميقاتية •

٨ ـ تقدير متوسط سرعة الأداء طبقا للبيانات المسجلة •

٩ ـ مقارنة مستوى سرعة الاداء الناتج من الدراسة بمستوى معدل الأداء العادى الذى قد يكون قد سبق استخراجه نتيجة دراسات سابقة ، والذى يعتبر بمثابة مقياس يحدد مستوى الأداء ، ويمكن تحويل الأوقات المشاهدة الى أوقات عادية باستعمال المعادلة الآتية :

$$\text{الوقت العادى} = \text{الوقت المشاهد} \times \frac{\text{معدل الأداء العادى}}{\text{معدل الأداء المشاهد}}$$

١٠ ـ الاضافات أو المسموحات : أن التوصل الى الوقت العادى يعنى أننا قد سجلنا وقت العمل المنتج فقط الذى أداه العامل أو الموظف دون حساب الوقت الضائع من جانب العامل أو الماكينة وكذلك أية راحة قد يأخذها العامل أو الموظف أثناء أدائه العمل ، لذلك فانه من الضرورى أضافة بعض المسموحات الى الوقت العادى حتى نضمن عدالة القياس ، ويمكن أن تقسم هذه المسموحات الى أربعة أنواع كالآتى :

(أ) الراحة : وهى تقدر بنسبة ٤٪ من الوقت العادى .

(ب) الحاجات الشخصية : وهى تقدر بنسبة ٥٪ من الوقت العادى .

(ج) طبيعة العمل : أن بعض الاعمال قد يكون لها طبيعة خاصة مثل الأعمال الشاقة او المضرة بالصحة وهذه تتطلب مسموحات تقدر بنسبة ٢٢٪ من الوقت العادى ، ولقد تمت دراسات فى هذا المجال نتج عنها تحديد جداول تتضمن نسب المسموحات للأعمال غير العادية والقاسية وخلال الضوضاء والاجهاد العقلى الذى قد يجعل تكرار العمل صعبا دون فترات توقف .

(د) التوقف العارض : فقد يحدث أن يتوقف العامل نتيجة انتظار وصول المواد ، أو عطل فى الآلة ، أو فى ظروف طارئة ، فاذا كان العمل موضوع الدراسة فتنتابه مثل هذه الظروف العارضة فانه يجب مراعاة اضافة بعض الوقت لمواجهة هذه الحالة .

فاذا أضيفت هذه المسموحات الى الوقت العادى فانه ينتج الوقت النمطى .

١١ ـ خصائص معدل الأداء :

يتضح مما سبق أن معدل الأداء لابد أن يتصف بالخصائص الآتية :

(أ) أن يكون واقعيا وقابلا للتحقيق مستقبلاً .

(ب) أن يكون عادلا فلا يكون تطبيقه عبئا على كاهل العاملين .

(ج) أن يصاحب تطبيقه سياسة تشجيعية .

ثامنـا : مجـالات الاستفادة من معدلات الأداء :

بالأضافة الى ماسبق عرضه من فوائد لمعدلات الاداء (فى الفقرة ثانيا) فاننا نعرض هنا بعض المجالات التى يمكن فيها الاستفادة من معدلات الاداء كالآتى :

١ ـ المعدل النوعى : الى جانب معدل الأداء الزمنى السابق عرضـــه الذى يربط بين كمية العمل وحجمه وبين الزمن اللازم لأدائه ، فانه يوجـــد نوع آخر هو المعدل النوعى ، وهو يبين العلاقة بين العمل المنتج وبين مستوى جودته مثل نسبة العيوب فى العمل ، أو المرفوض أو الأخطاء ، وهذا النوع يمكن استخدامه فى قياس جودة الأداء ٠

٢ ـ يلاحظ أن بعض الاعمال يصعب تحديد معدلات أداء قياسية لها ، ومثل هذه الأعمال تتطلب مهارة أكبر فى تحديد معدلات أدائها ، وذلك مثل عمليات البحوث ، وهذه قد يلجأ فيها الى خبرة الرئيس أو المشرف الذى يمكنه أن يضع توصيفا للعمل ويحدد عناصره واحتمالات الزمن المستغرق لكـــل عنصر والظروف التى يحتمل أن يواجهها ، ثم استخلاص معدل أداء تقريبى، ولقد أمكن باستخدام وسائل الهندسة الصناعية الوصول الى عدة نظم وطرق لربط الاجر بالانتاج ، الا أن الاستفادة منها لا تتوقف على سلامة النظـام المقترح فحسب بل أيضا على ســلامة التطبيق وعلى درجـة فهـم العاملين المعينين لهــا ومــدى اقتناعهم بعدالتها ٠

٣ ـ رفع مستوى الكفاية الانتاجية فى المشروعات : تعنى الادارة العلمية للمشروعات بتحقيق اكفأ استخدام وأحسن استغلال للموارد والامكانيـات المادية والبشرية المتاحة ، فلا يقاس المشروع بمدى العائد الذى حققه فحسب بل يقاس أيضا بمستوى الكفاية الانتاجية الذى أمكن الوصول اليه ٠

ويمكن رفع مستوى الكفاية الانتاجية فى المجالات الآتية :

(أ) زيادة السعة المتاحة عن طريق التطوير والتحسين فى الامكانيات المتاحة من الناحية التكنولوجية ومن ناحية الادارة والتنظيم ٠

(ب) تشغيل السعة المتاحة كلها خلال الوقت المتاح وهذا يتطـلب الاهتمام بالتسويق والتخطيط وغير ذلك من مسئوليات الادارة ٠

(ج) اذا لم يمكن استغلال سوى جزء من السعة المتاحة ، فانه من الضرورى استغلال هذا الجزء بأعلا كفاءه ممكنة أى تحقيق أعلا معدل أداء ممكن ، وهذا يتطلب تبسيط العمل ورفع مهارة الأداء واستخدام الحوافز .

٤ ــ يمكن أن نستخدم الأدارة مقارنة الاهداف المتوخاة بالاهداف التى تحققت فى مجال الانتاج كمقياس لمدى فاعلية معدلات الاداء المطبقة .

٥ ــ أن معدلات الاداء يصعب تحديدها لعمل ما دون مراعاة ارتباطه بالاعمال الاخرى داخل المنظمة ومراعاة مدى التأثير المباشر وغير المباشر لكل عمل فى الاعمال الاخرى ، وكذلك تأثرها بأى تغيير يطرأ على التنظيم كله أو جزء منه ، لذلك فانه يصعب تحديد معدل أداء يعتمد عليه لأى عمل الا ضمن نظام متكامل يربط الأعمال ببعضها البعض ويضع تأثير كل عمل فى الأعمال الأخرى فى الاعتبار .

٦ ــ أن تكاليف الانتاج لاتفتأ تزداد بصفة مستمرة ومن بينها تكاليف الاعمال الكتابية ، ولقد لوحظ أن تكاليف الموظف الذى يؤدى أعمالا كتابية هى ضعف تكاليف عامل الانتاج ، لذلك فانه من الضرورى المبادرة الى فحص ومراجعة تكاليف وحدات الاعمال الكتابية على أساس دراسة العمل ودراسة الوقت بجانب دراسة طرق العمل لغرض التوصل الى معدلات أداء تعمل على تخفيض التكاليف الى اقل حد ممكن .

٧ ــ عند تطبيق معدلات الأداء النمطية فانه من الضرورى مراعاة أن يكون العاملون على مستوى طيب من التدريب الذى يجعلهم قادرين على الوصول الى هذا المعدل ، بل وأن يتعدوه دون اخلال بجودة الانتاج ، كما أن ذلك قد يستلزم أيضا تطبيق مبدأ وضع الرجل المناسب فى المكان المناسب .

٨ ــ أن تطبيق معدلات الأداء يتطلب وجود رقابه فعالة على الانتاج للتأكد من الوصول الى كميات الانتاج المناسبة لمعدلات الأداء ، مع مراعاة جودة الانتاج وعدم الاسراف فى الرقابة حتى لاتصبح تكاليف الرقابة أكبر من تكاليف نتائجها .

٩ ــ يمكن أحيانا استخدام معدل الاداء لقياس فاعلية الاداء ويتم ذلك فى فترات متفاوتة تبعا لنوع العمل (كل سنة كل ستة أشهر، كل ثلاثة أشهر، كل

كل ثلاثة أشهر ، كل شهر الخ) وعلى سبيل المثال نعرض هنا جدولا يبين طريقة قياس درجة فاعلية الأداء لاحدى عمليات المحفوظات وهى الفهرسة ، كالآتى :

عدد وحدات العمل المنجزة فعلا خلال ستة أشهر	٥٤٠٠٠ وحدة
المدة الكليـــة	٦ أشهـر
عدد أيام العمل على أساس ٢٥ يوم عمل فى الشهر	١٥٠ يومـــا
عدد ساعات العمل الفعلية على أساس ٥ ساعات يوميا	
لموظف واحد (١٥٠ × ٥)	٧٥٠ ساعة عمل
لثلاثة موظفين ، على أساس أن عملية الفهرسة يقوم بها	
ثلاثة موظفين (٧٥٠ × ٣)	٢٢٥٠ ساعة عمل
معدل الأداء السابق تحديده طبقا للدراسة	دقيقتان للوحدة

عدد الوحدات المفروض انجازها طبقا لمعدل الاداء وخلال ٢٢٥٠ ساعة عمل:

٢٢٥٠ ساعة عمل ($٢٢٥٠ \times \frac{٦٠}{٢}$) .... ٦٧٥٠٠ وحدة

درجة فاعلية الأداء ($\frac{٦٧٥٠٠}{٥٤٠٠٠} \times ١٠٠$) ٨٠ ٪

وفى مثل هذه الحالة فانه من الضرورى دراسة أسباب عدم وصـــول فاعلية الأداء الى ١٠٠ ٪ التى قد تنحصر فيما يلى :

(أ) أن يكون معدل الأداء غير واقعى •

(ب) أن يكون حجم العمل غير متناسب مع عدد الموظفين طبقا لمعدل الاداء مما يستلزم اعادة توزيع العمل •

(جـ) الحاجة الى التدريب للوصول الى درجة الفاعلية المطلوبة •

(د) الحاجة الى رقابة أكثر •

(هـ) حاجة العمل الى التبسيط •

(و) حاجة الأجهزة الى الصيانة أو نقصها أو عدم كفاءتها •

(ح) اذا كانت فاعلية الأداء ١٠٠ ٪ فان هذا لايغنى عن مواصلة تحسن كفاية الأداء واستمرار اختبار معدل الأداء بين وقت وآخر •

(ط) الظروف الطارئة كالاعطا ل•

(ى) اختلاف البيئة كأن يكون معدل الأداء قد تم اعداده فى بيئة تختلف عن البيئة التى تم فيها قياس درجة الفاعلية •

١٠ ـ مادمنا نطبق أساليب الادارة العلمية فانه من الضرورى أن يقتنع الجميع بفاعلية معدلات الأداء سواء العاملون أو القادة ، وأن يتبنى القادة فكرة تطبيقها على أوسع نطاق وأن يعملوا على اعداد الأخصائيين الذين يمكنهم تحديد معدلات أداء دقيقة •

١١ ـ أن تطبيق معدلات الأداء يتمشى مع مبدأ هام من مبادىء الأداء وهو « تقسيم العمل » اذ لاشك أن تكرار نفس العمليات يولد فى العامل بالضرورة درجة من التفوق والسرعة •

الفصـــل الســـادس

الاتصـــالات الادارية

أولا : الغرض من الاتصـــالات :

تستعمل كلمة الاتصالات فى مجالات كثيرة فى العصر الحاضر ، ففوق أنها تعنى نقل وتبادل الافكار فانها قد استعيرت فى دراسات التنظيم وفى تدريس اللغة الانجليزية فى الجامعات وفى الاعلان والعلاقات العامة وغير ذلك ٠

وسنتناول فى هذا الفصل دور الاتصالات واثرها فى البناء التنظيمى لأى منظمة وكيف أنها اساس لهذا البناء ، وسنبين دور الاتصالات فى توصيل المعلومات التى ستبنى عليها القرارات ، اذ انه بدون اتصالات لايمكن أن يكون هناك تنظيم ٠

والغرض الاساسى من الاتصالات هو توصيل وتبادل المعلومات والبيانات سواء أكانت مسجلة أو شفوية بين الادارة ووحدات التنفيذ من ناحية ، وبين وحدات التنفيذ بعضها البعض ، ويمكن اجمال اغراض الاتصالات فيما يلى:

١ ـ اعلام وحدات التنفيذ بالاهـداف المطلوب تحقيقهـا والسياسات والبرامج والخطط وأية تغييرات ٠

٢ ـ اعلام وحدات التنفيذ بالتعليمات المختلفة عنـد تنفيذ أعمـال أو الامتناع عن تنفيذها ، ويدخل فى هذا المجال كل ما يتعلق بالتوجيه والتنسيق والاشراف والرقابة ٠

٣ ـ اعلام الادارة بمـا تم اعتمـاده ، أو بما لم يتم أو بالمشكلات التـى تظهر خلال عمليات التنفيذ والاقتراحات وغير ذلك ٠

٤ ـ تبادل المعلومات والبيانات بين وحدات التنفيذ ٠

ويتضح من هذا العرض الموجز أهمية السرعة والسهولة والدقة فى توصيل المعلومات والبيانات الضرورية فى رسم السياسات ووضع التخطيط واختيار البرامج كما يتضح أنه فى كثير من الاحوال يكون النقص والقصور فى المعلومات والبيانات ناتجا عن عجز وقصور فى نظام الاتصالات ٠

ويمكن تعريف نظام الاتصالات بوجه عام بأنه مجموعة القواعد والوسائل والترتيبات والعمليات التى تكفل أنتاج المعلومات والبيانات وتوصيلها وحسن استخدامها وذلك لامكان تحقيق اغراض الادارة واتخاذ مواقف أو قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت ٠

ويقول الدكتور أحمد فؤاد شريف فى كتابه « نظام الاتصال وعملية الادارة » ٠ ان الولايات المتحدة الامريكية قد اعترفت من سنوات قليلة فقط بمشكلة المعلومات والبيانات كما يرى خبراء التنظيم أن ضعف الاتصالات يعتبر مشكلة الادارة رقم (١) ٠

ثانيا : عناصر الاتصال :

أن أى اتصال يهدف اساسا الى توصيل فكرة معينة من عضو فى التنظيم الادارى الى عضو آخر داخل التنظيم أو خارجه ، لغرض أما مجرد الاخطار او لأحداث تغيير فى تصرفات العضو الآخر ، ومن هذا يتضح ضرورة وجود العناصر الآتية فى اى اتصال :

١ ــ المتصل (بكسر الصاد)
٢ ــ المتصل به (بفتح الصاد)
٣ ــ المعلومات التى تتضمنها الرسالة
٤ ــ وسيلة الاتصال ٠
٥ ــ رد الفعل ٠

وأى اتصال بدون هدف هو اتصال ضائع وغير ضرورى ، وأى اتصال لا يكون له رد فعل هو أيضا قاصر ، فلا يكفى مجرد الابلاغ وانما المهم التأكد من وصول الفكرة المبلغة من ناحية ثم استيعابها بنفس الشكل الذى يريده مرسلها من ناحية أخرى ٠

ثالثا : وسائل الاتصـالات :

١ ـ الاتصالات الشخصية وذلك بأن يتصل عضوان أو أكثر اتصـالا مباشرا بالوسائل الآتية :

(أ) المقابلات الشخصية •

(ب) الاجتماعـات •

(جـ) النـدوات •

٢ ـ الاتصالات الشفوية وذلك عند ابلاغ معلومات الى شخص أو مجموعه كبيرة من الاشخاص لايمكن الاتصال بهم شخصيا ، ويكون ذلك بالوسائل الآتيـة :

(أ) مكبرات الصـوت •

(ب) الاذاعـة •

(جـ) التليفزيـون •

(د) التليفـون •

(هـ) الديكتافـون •

٣ ـ الاتصالات المكتوبة أو المصورة وهي تتميز عن النوعين السابقين بانها تحتاج الى تسجيل كتابي للمعلومات المتبادلة ، كما انها تستخدم كدليل مادى للاثبات أو قد تكون تعزيزا لاتصال شفوى ويكون هذا النوع بالوسائل الآتيـة :

(أ) الخطابـات •

(ب) المذكـرات •

(جـ) التقـارير •

(د) البرقيـات •

(هـ) الملصقات على الحائط •

(و) التعليمات بأنواعها (قوانين ـ قرارات ـ منشورات)

(ز) الدوريات (الجرائد ـ المجـلات ـ النشرات)

(ح) الافـلام والصـور •

ويكون اختيار أحدى هذه الوسائل دون الاخرى على أساس ظـــــروف واحتياجات العمل ويمكن القول أن الاعتبارات الآتية يمكن أن تكون أساسا للاختيار :

ـ السرعة المطلوبة لتوصيل المعلومات خصوصا فى احوال الاستعجال أو الطوارىء ٠

ـ السرية الواجب توافرها ٠

ـ التكاليف ٠

ـ عدد المطلوب الاتصــال بهم ؛

ـ نوع الرسالة المطلوب توصيلها وأهميتها ٠

ـ ما قد ينتاب الرسالة من تداخل أو غموض ومــدى حاجتها للشرح ٠

رابعا : الاعتبارات الواجب مراعاتها فى الاتصالات :

أن عملية توصيل المعلومات ليست عملية سهلة كما يتصورها الكثيرون ، أنها تحتاج الى قدرات خاصة ، اذ ليس المهم أن توصل المعلومات فقط بــل أنه من الضرورى أن نوصلها بطريقة تدعم التنظيم الادارى ٠

وانه يوجد ثلاث مراحل هامه تتضمنها هذه العملية يمكن اجمالها فيما يلى :

١ ـ مرحلة اعداد المعلومات بحيث تكون سليمة ووافية بالغرض وطبقا لاهداف واحتياجات العمل ٠

٢ ـ مرحلة اختيار وسيلة الاتصال وهى الوسيلة المناسبة لطبيعة المعلومات وطبقا للاعتبارات السابق الاشارة اليها ، على الا تتعارض مع التسلســـل الرئاسى ٠

٣ ـ مرحلة متابعة الاتصال للتاكد من رد الفعل على أن يكون رد الفعل محققا لهدف الاتصال والا فانه يمكن اعتبار عملية الاتصال غير منتهية ويستلزم هذا متابعة الاتصال وقد يكون ذلك بملاحظة تصرفات الطرف الآخر او سماع تعبير منـــه ٠

ولضمان الحصول على نتائج طيبة للاتصال فانه يجب مراعاة مايلى :

١ ـ المعلومات الشفوية تحتاج الى قدرة على الاقناع ولباقة ولبونة فى

الحديث ، كما أنها تحتاج الى أن يكون المتحدث على علم تام بظروف وعقلية من يتحدث اليهم من حيث نواحى القوة والضعف أو القدرة على الاداء ، وكلما استخدم أسلوب الرجاء فى تبليغ الأوامر فان ذلك يكون ادعى الى الاستجابة •

كذلك فان الاتصال الشفوى يتطلب أن يركز المتصل على الكلمات والمعلومات الهامة بتغيير فى نبرات صوته ، وبتغيير فى سرعة الكلام ، وبالانتظار برهة قبل الافكار الهامة وبعدها ، على أنه يجب أن ينتهى الحديث بتلخيص النقط الهامة •

٢ ـ أما المعلومات المكتوبة أو المصورة فانها تحتاج بوجه عام الى القدرة على الكتابة والوصف وحسن التعبير ، ويمكن أن تكون النقاط الآتية معينة فى هذا المجال :

(أ) أن يكون الكاتب على بينة كاملة بما سيكتب وأن يكون لديه من البيانات ما يساعده على الكتابة •

(ب) وأن يكيف المعلومات على أساس عقلية وظروف المرسل اليه ، وليس على أساس عقليته وظروفه هو ، وفى هذا المجال لا يجب أن تتضمن الرسالة اية تعبيرات او مصطلحات فنية يعسر مهمها •

(جـ) أن ترتب المعلومات فى وحدات صغيرة حتى يتمكن المرسل اليه من فهمها واستيعابها بسهولة •

(د) أن تتضمن الرسالة معلومات جديدة بالنسبة للمرسل اليه والا كانت مجرد ضوضاء لا فائدة منها •

(هـ) أن تكون الرسالة واضحة لا تقبل التاويل لاكثر من ناحية ، كما لا تحتاج الى قدرة عالية فى مهمها ، لذلك فان على الكاتب أن يشرح المعلومات غير المعروفة بمقارنتها بالمعلومات المعروفة ، كما أن عليه أن يكرر المعلومات الهامة بطرق مختلفة ويحاول أيضاحها باستخدام الامثلة •

(و) أنهاء الرسالة بتلخيص النقط الهامة أو الرئيسية •

خامسا : آداب الاتصال :

كلما صاحب كل عملية اتصال سلوك حسن وتصرف سليم كان ذلك ادعى الى نجاح الاتصال فى تحقيق هدفه ، ومما نرى توجيه النظر اليه أن

للاتصال آداب يجب التعرف عليها ونوضح فيما يلى نماذج لما يمكن مراعاته منها :

١ ـ آداب الاتصال الشخصى :

(أ) البشاشة والرقة والمجاملة .
(ب) أظهار التعاون والاستعداد لتقديم الخدمات .
(جـ) مناقشة الطرف الآخر بهدوء ومحاولة اقناعه بوجهة نظره مع البعد عن الاحتداد .
(د) اعطاء الطرف الآخر مهلة كافية للاستيعاب اذا تبينت ضرورة لك .

٢ ـ آداب الاتصال التليفونى :

(أ) أجب على التليفون بسرعة حتى لاتجعل الطرف الآخر ينتظر ردك طويلا .
(ب) تحدث بصوتك الطبيعى بلا تصنع .
(ج) عرف نفسك وعملك عند رفع السماعة .
(د) اصغ الى محدثك واجب على اسئلته بلباقة وكياسة وتجنب العبارات المقتضبة .
(هـ) لاتظهر غضبك عند حدوث ما يستوجب ذلك لان انفعالاتك تنقلها نبرات صوتك .
(و) عند انتهاء المكالمة لا تعد السماعة الى ذكانها بطريقة تدل على الغضب .

٣ ـ آداب الاتصال الكتابى :

(أ) استخدام الالفاظ المهذبة اللائقة .
(ب) البعد عن عبارات التعالى أو التملق .
(ج) البساطة فى التعبير .
(د) اظهار الامتنان والشكر والاستعداد لرد الخدمات .
(هـ) اظهار الصراحة والاخلاص .
(و) ضبط النفس بحيث لا يظهر من تعبيرات الكاتب ما يدل على ضيقه أو تأففه .

سادسا : العقبات التى تحد من فاعلية الاتصال :

سبق أن أوضحنا أنه من الضرورى التأكد من أن الاتصال قد حقق الهدف منه ، وفى كثير من الاحوال تظهر بعض العقبات التى تحد من فاعلية الاتصال بل أن بعضها يجعل الاتصال لا فائدة منه ، ونجمل هذه العقبات فيما يلى :

١ ـ عدم الدقة فى الرسالة مما يجعل المرسل اليه فى ظروف لاتسمح لـه بتنفيذ المطلوب منه ، ويتسبب ذلك عن الاقوال السطحية أو المتحيزة •

٢ ـ اذا كان الاتصال يتطلب تغييرا فى نظام العمل فانه فى الغالب يقابل هذا التغيير بالمقاومة اذ يعتبر ذلك من الناحية النفسية تهديدا للاستقرار والعادات الشخصية •

٣ ـ اهتمام بعض الاشخاص بالمعلومات التى تتعلق باشخاصهم كثيرا ما يقف عقبة فى سبيل توصيل المعلومات المتعلقة بالعمل اليهم •

٤ ـ الطبيعة البشرية للانسان من حيث ميله الى عدم الاباحة بشعوره الحقيقى أو اهدافه لاعتبارات خلقية او أجتماعيه ، أو الخوف وعدم الرغبة فى الاتصال أو الشعور بمركب النقص •

٥ ـ تعمد اخفاء المعلومات خشية احداث تاثير سىء على الشخص الآخـر •

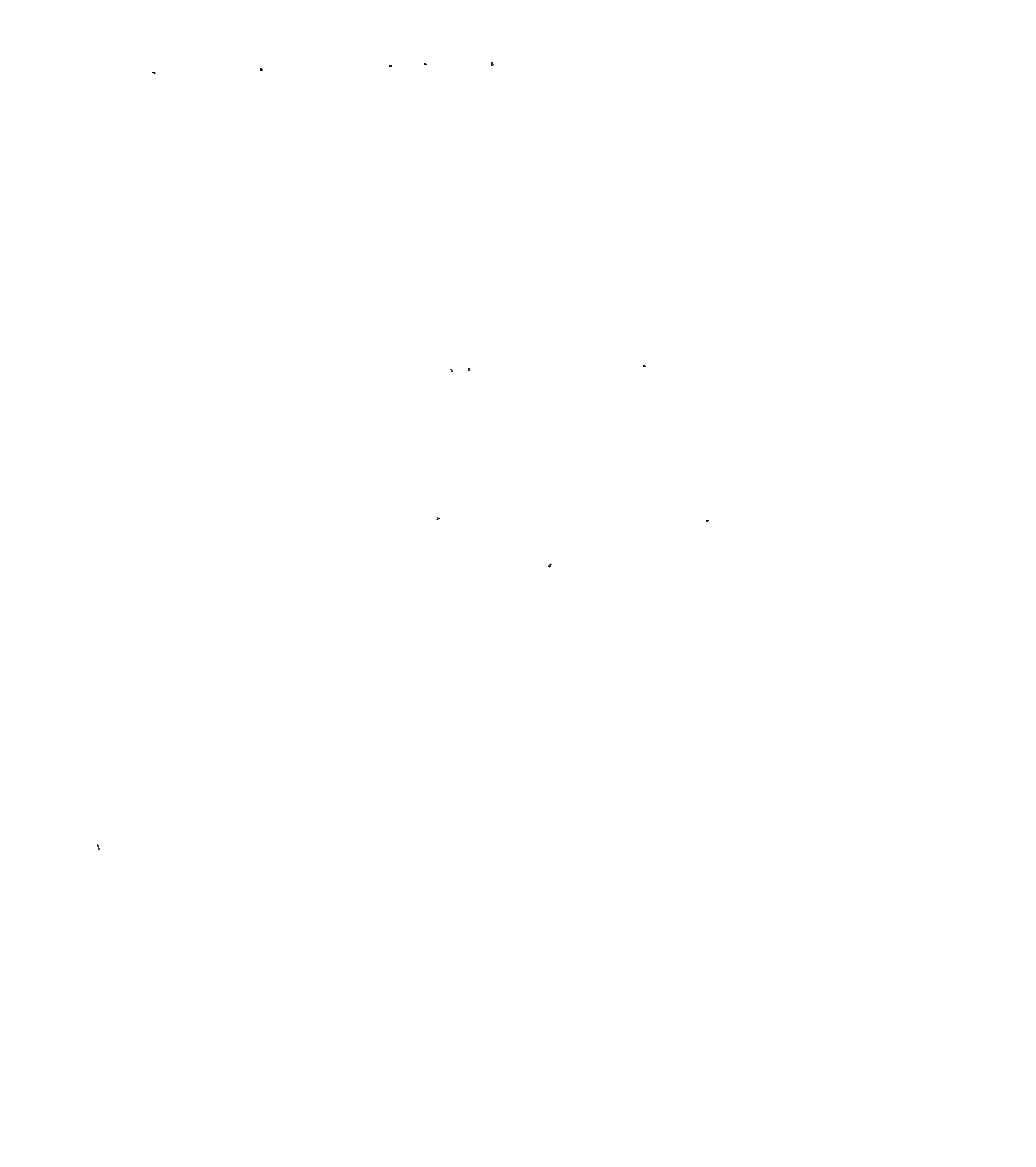
٦ ـ انشغال المرسل اليه بأعمال أخـرى •

٧ ـ استخدام أسلوب التهجم او السخرية من اتجاهات الافراد بدلا من اعتبارها وجهات نظر شخصية •

٨ ـ عدم النطق الجيد أو الصوت المنخفض •

٩ ـ بعض الاشخاص من حيث عدم ميلهم للتعاون •

١٠ ـ نقص وسائل الاتصال •



الفصـــل الســابع

ادارة الاعمال الورقيـــة

ظهر اتجاه علمى جديد فى دراسات الاعمال المكتبية يتناول المشاكل الناتجة عن التوسع فى استخدام الورقة المكتوبة ، ولقد ظهر ذلك جليا فى التمرير الذى وضعته لجنه برلمانية فى الولايات المتحدة هى لجنة هوفر عن الاعمال الورقية فى الولايات المتحدة عام ١٩٥٤ واللجان التالية لها حيث تم اجراء مسح شامل لهذه الاعمال أمكن بواسطته التعرف على المشاكل العامة وتحديد أساليب مواجهتها ٠

وتتناول ادارة الاعمال الورقية المجالات الآتية :

١ ـ نوعيات مواد الكتابة واسس اختيار هذه المواد من حيث مساحة الاوراق (فولسكاب ـ كوارتو) طبقا لظروف ومتطلبات العمل ٠

٢ ـ اسس وقواعد انشاء الوثائق ويتضمن ذلك الناحية الشكلية والموضوعية لانشاء الانواع الآتية :

(أ) المراســلات ٠

(ب) التشريعات والتعليمات ٠

(ج) التقــارير ٠

كما يدخل فى هذا المجال عمليات استخدام معدات واجهزة النسخ والطبع والتصوير ٠

٣ ـ ادارة المراسلات ويتضمن ذلك اجراءات تداول البريد الوارد والصادر والرقابة عليه ٠

٤ ـ ادارة الحفظ ويتضمن ذلك القواعد التى تحكم عمليات حفظ الاوراق والرقابة عليها وسهولة الرجوع الى أى جزء منها ويدخل فى هذا المجال عمليات تصنيف وفهرسة الاوراق وانشاء الفهارس ٠

٥ ـ ادارة النماذج ويتضمن ذلك قواعد انشاء النماذج وتبسيطهـــا طبقا للاحتياجات ثم عمليات تكويد النماذج وتخزينها والرقابة عليها والسيطرة على استخدامها والتخلص مما لم تعد ثمة حاجة اليه منها وتطويرها •

أولا : ادارة المراســلات :

١ ـ اهمية المراسلات والمذكرات :

(أ) توفر الكثير من الوقت والجهد اللـــذين يضيعان فى الاتصـــالات الشخصية •

(ب) تعزز الاتصالات الشخصية حيث تكون بمثابة مستند يمكن الاعتماد عليه قانونا •

(جـ) تعطى الكاتب فرصة لترتيب افكاره والتعبير عنها بعيدا عــن مؤثرات الاتصال الشخصى •

(د) تكون الرسالة بمثابة مرجع سهل لاعطاء البيانات التى قد يحتاج اليها العمل فيما بعد •

٢ ـ دراسات التكلفة فى مجال المراسلات :

تبين من نتائج أحدى الدراسات المكتبية لتكلفة المراسلات فى الولايـــات المتحدة الامريكية منذ أكثر من عشرين سنة ما يلى :

ـ تكلفة الرسالة الاصلية ٣ دولارات (شاملة تكاليف الاملاء)
ـ تكلفة الرسالة الروتينية ٥ر١ دولار
ـ تكلفة طبـع النمــوذج ٥ر دولار

وهذا يعطى صورة من ارتفاع التكلفة اذا ضربت هذه الارقام فى عـــدد المراسلات لاحـدى المنظمات •

٣ ـ خصائص الرسالة الجيدة :

أن لكل رسالة غرضا يسعى كاتبها الى ابرازه الى الجانب الآخر لذلك فان على كاتب الرسالة أن يراعى النواحى التالية :

(أ) الوضــوح :

يجب أن يكون كاتب الرسالة على علم تام بجميع جوانب الموضوع

الذى تعالجه الرسالة ويظهر ذلك فى وضوح الغرض من الرسالة وبعدها عن الغموض أو التشابك ويلزم لذلك أن يجمع كاتب الرسالة البيانات التى تعينه على توضيح وابراز أغراض الرسالة ٠

(ب) الدقـــة :

أن أى بيانات غير دقيقة يقدمها محرر الرسالة يكون لها أثر سىء على الجانب الآخر اذ ستجعله يفقد الثقة به وربما يتشكك فى جميع محتويات الرسالة ٠

(جـ) الايجـــاز :

أن الرسالة المطولة المتضمنة لكثير من الحشو لا تخدم كاتبهـــا فكلما ركز الكاتب على اغراض الرسالة كان ذلك اجدى فى وصوله الى هدفه على أن يراعى البعد عن الايجاز المخل ٠

(د) اللغـــة :

تتضمن هذه الناحية ثلاثة أوجه أولها التعبير اللغوى السليم الذى يطابق ما اصطلح عليه ، وفى هـذا المجـال فـانه يمكـن الاستعانة بالقواميس اللغوية عند ظهور أى التباس ويدخل فى ذلك تطبيق قواعد الصرف بطريقة سليمة والوجه الثانى هو ضرورة تطبيق قواعد النحو أما الوجه الثالث فهو مراعاة قواعد الاملاء ٠

(هـ) ترتيب فقـرات الرســالة :

أن الكاتب لابد أن يقسم رسالته الى فقرات كلما تطلب الامـر ذلك ، وأن يخصص كل فقرة لفكرة أو مجموعة من الافكار المرتبطة على أن ترتب الفقرات منطقيا من العام الى الخاص بحيث يتمكن القارىء من الالمـام بجميع ماتتضمنه الرسالة من معلومات ٠

(و) استخدام علامات الفصل والوصل :

أن استخدام علامات الفصل والوصل بطريقة سليمة يعين الى حـد كبير على فهم كثير من العبارات كما يبعد كثيرا من اللبس الذى يحدث عادة نتيجة عدم وجود مايفصل بين الافكار أو يصل بينها ٠

ومن أهم هذه العلامات الفاصلة والنقطة والنقطتان وعلامات التنصيص وغيرها ٠

٤ - أنواع المذكرات :

تعتبر المذكرات وسيلة هامة من وسائل الاتصال الادارى وعن طريقها يتم اعتماد الكثير من الموضوعات ويكون للمذكرة شكل خاص يختلف عن الرساله ويوجد الكثير من أنواع المذكرات نعرض منها ما يلي :

(أ) مذكرة تتضمن بحثا عن موضوع عام ، حيث يتم عرض الجوانب المختلفة للموضوع ٠

(ب) مذكرة عرض موضوع ادارى أو مالى أو فنى على أحد الرؤساء المباشرين لابداء الرأى فيه ٠

(ج) مذكرة رفع موضوع للاعتماد من رئاسة إعلا ، حيث يتم تصعيد المذكرة حتى المستوى الادارى الذى يملك سلطة الموافقة او الاعتماد٠

(د) مذكرة تحويل موضوع من جهة غير مختصة الى جهة مختصة ، حيث يتم تضمين المذكرة بيانات وافية تبرر هذا التحويل ٠

ثانيا : التحول الى اساليب الاختزان والاسترجاع الآلية :

بالرغم من أن الاساليب التقليدية للمحفوظات تعتبر ضرورة لا يمكن التخلى عنها الا أنه نتيجة لتكدس الملفات بالوثائق وتكاثر الملفات وتنوع موضوعاتها فان ذلك يتطلب اللجوء الى اساليب الاختزان والاسترجاع الآلية لتسهيل عمليات البحث من ناحية والوصول الي بيانات ومعلومات دقيقة وسريعة من ناحية أخرى ٠

ويوجد اسلوبان للاختزان والاسترجاع هما :

١ - استخدام الميكروفيلم :

يتكون نظام الميكروفيلم من كاميرا للتصوير وجهاز للتحميض وجهاز لنسخ الافلام أو الفيش وجهاز للمونتاج وجهاز القراءة ووحدات أخرى ٠

ويوجد نوعان من التصوير الميكروفيلمى الاول هو الافلام والثانى هو

الفيش ويسع الفيلم حوالى ٢٥٠٠ لقطة وتختلف سعة الفيشة من ٦٠ لقطة الى أكثر من ٢٠٠ لقطة واللقطة تسع عادة وثيقة ٠

ويتم التصوير بتصغير الوثيقة بنسب معينة تتراوح بين ١٩ : ١ حتى ٤٨ : ١ ويمكن التصغير بنسب أكثر من ذلك ٠

وبطبيعة الحال يمكن قراءة الوثيقة المسجلة على الفيلم أو على الفيشة بادخال الفيلم أو الفيشة فى جهاز القراءة حيث يتم تكبير النص بنفس نسبة التصغير بواسطة العدسة الموجودة فى جهاز القراءة فاذا كان التصغير هو ٢٤ : ١ فان العدسة مقاس تكبير ١ : ٢٤ تعيد النص الى حجمه الطبيعى على شاشة جهاز القراءة ٠

ويمكن تصوير أنواع كثيرة من الوثائق على الميكروفيلم مثل ملفات الموضوعات وملفات الاسماء وملفات المشروعات والرسومات الهندسية بحيث يمكن الرجوع الى الافلام وحفظ الاصول فى أماكن اقتصادية أو استهلاكها اذا لم يكن لها قيمة قانونية ٠

ويتطلب استخدام الميكروفيلم مايلى :

(أ) تحديد مجموعة الوثائق المطلوب تصويرها ٠

(ب) ترقيمها واستكمالها وترتيبها ترتيبا سليما ٠

(ج) استخدام طريقة لترقيم الوثائق بحيث يتحدد مكان كل وثيقة على الفيلم أو على الفيشة ٠

(د) اعداد الفهارس التى تساعد على سرعة الوصول الى الوثيقة أو الوثائق المطلوبة وقد تكون هذه الفهارس ابجدية أو تاريخية أو مسلسلة وتتضمن هذه الفهارس عادة أشارة الى مكان الوثيقة أو الوثائق وذلك باعطاء رقم الفيلم واللقطة أو اللقطات أو رقم الفيشة واللقطة أو اللقطات ٠

(هـ) يوجد نوع من أجهزة قراءة الوثائق يمكن أن يعطى صورة مطبوعة طبق الاصل من الوثيقة ٠

٢ ــ استخدام الحاسبات الآليــة :

أن الفرق بين استخدام الميكروفيلم واستخدام الحاسب الآلى أن النوع

الاول يوصل الباحث الى صورة طبق الاصل من الوثيقة التى تتضمن البيان أو المعلومة التى يريدها أما الحاسب الآلى فهو سيعطى بيانات مستخلصة من الوثائق كما أنه قد يعطى نص الوثيقة فى بعض الاحوال ٠

أن استخدام الحاسبات الآلية فى المنظمات يتطلب أولا تنظيم مصادر المعلومات من ملفات الارشيف ومستندات مالية وسجلات وغيرها ثم البدء فى وضع نظم معلومات يدوية وهذه النظم تتطلب خبرة دقيقة للقيام بها ٠

وبرغم أن نظم المعلومات اليدوية هى البداية السليمة لاستخدام الحاسبات الا أن عيب هذه النظم فى الاستخدام اليومى أنه لايوجد بها الا مدخل واحد أو مدخلين للبحث أما اذا تم برمجة هذه النظم آليا فانه يمكن الوصول الى البيانات والمعلومات عن طريق عشرات المداخل وهذه هى الميزة الرئيسية فى الحاسبات الآلية ٠

ومن المجالات التى ثبت فيها جدوى استخدام الحاسبات الآلية هى بيانات الموظفين من ناحية تواريخ تعيينهم وأماكن عملهم ومرتباتهم وتواريخ الترقية وتواريخ العلاوات والاحالة للمعاش وغير ذلك من البيانات اذ أن برمجة هذه البيانات للحاسب الآلى وتنفيذها فيه يجعل عملية الحصول على أى بيان فردى أو جماعى بسهولة بل وفى ثوان ٠

وسنبين فى الفصل الحادى عشر انواع هذه الحاسبات ومجالات استخدامها ٠

ثالثا : التشريعات والتعليمات :

١ ـ وماهى التشريعات :

تعتبر التشريعات من المراجع الاساسية التى لا يفتأ الموظفون المتخصصون فى المنظمات يرجعون اليها للتعرف على القواعد الاساسية التى تحكم العمل ، ويمكن حصر أنواع التشريعات فيما يلى :

(أ) الدستور ويسمى أبا القوانين اذ انه يتضمن الاسس العامة التى تنظم الحكم فى الدولة والسلطات العامة من تشريعية وقضائية وتنفيذية والواجبات والحقوق وغير ذلك ٠

(ب) القوانين وتصدر عادة طبقا للدستور من السلطة التشريعية ، وهى في مصر ممثلة فى مجلس الشعب كما ينص الدستور على أن لرئيس الجمهورية سلطة اصدار قرارات جمهورية لها قوة القانون فى ظروف واحوال محددة ٠

(جـ) القرارات الجمهورية ويصدرها رئيس الجمهورية طبقا للسلطه المخولة له من الدستور أو من القوانين ٠

(د) قرارات رئيس الوزراء ويصدرها رئيس الوزراء طبقا للسلطات المفوضة أو المخولة له من القوانين والقرارات الجمهورية ٠

(هـ) القرارات الوزارية ويصدرها كل وزير بالنسبة لأعمال وزارته طبقا لسلطات مخولة أو مفوضة اليه من القوانين والقرارات الجمهورية ٠

(و) القرارات الادارية والتنفيذية ويصدرها الوزير أو من يفوضه لغرض تحديد المراكز القانونية ٠

(ز) اللوائح والنظم ويصدرها رئيس الجمهورية أو الوزير المختص حسب الاحوال لتفصيل ماجاء مجملا فى القوانين كما تبين الاجراءات المتبعة فى العمل وذلك مثل لائحة المخازن واللائحة المالية ٠

(ح) تنشر التشريعات تباعا ، فى الوقائع المصرية التى تصدر يوميا وتنشر بها القرارات الوزارية ، والجريدة الرسمية وتصدر اسبوعيا وتنشر بها القوانين والقرارات الجمهورية ، والنشرة التشريعية وتصدر شهريا وتنشر بها مرة أخرى القوانين والقرارات الجمهورية والقرارات الوزارية وغير ذلك ٠

٢ ـ التعليمات الداخلية :

وهى تصدر من الرئاسات الادارية متضمنة أما تنظيمات أو اساليب عمل معينة أو شارحة لبعض التشريعات السابق الاشارة اليها ، ويوجد نوعان من هذه التعليمات :

(أ) تعليمات عامة صادرة من جهات لها سلطات مركزية مثل الجهاز المركزى للتنظيم والادارة ، ووزارة المالية ، ووزارة الداخلية وغيرها ، وهى تصدر تعليمات فى شكل منشورات أو كتب دورية

الى جميع وحدات الجهاز الادارى للدولة للتنبيه بشأن ناحية معينة من نواحى العمل أو أسلوب التطبيق .

(ب) تعليمات داخلية فى كل وزارة أو مصلحة أو هيئة أو شركة أو محافظة للتنبية أيضا بشأن ناحية من نواحى العمل وهى تكون أيضا فى شكل منشورات أو كتب دورية تصدر الى جميع فروع كل جهة للتقيد بما جاء فيها من تعليمات .

ومن الملاحظ أن لكل من هذين النوعين أهميته وخطورته اذ أنه فى كثير من الحالات يصبح اتخاذ اجراء معين رهينا بالاطلاع على المنشور أو الكتاب الدورى الذى ينظم هذا الاجراء ، وفى غيبة التعليمات الداخلية أو عدم انتظام حفظها وعدم أمكان الوصول عليها يحدث الكثير من المعوقات فى العمل .

٣ ـ نظام اصدار ونشر التعليمات :

من الضرورى وضع نظام محدد للتعليمات بحيث يحقق الاغراض الاتية :

(أ) تحديد أنواع التعليمات التى تصدر فى المنظمات ومفهوم كل نوع والغرض منه والسلطات الضرورية لاصداره . (كتاب دورى ـ منشور) .

(ب) تحديد اجراءات اصدار التعليمات ، وكذلك تحديد أماكن حفظ اصول للتعليمات .

(ج) تنظيم عمليات استقبال التعليمات فى الادارات التنفيذية وقيدها وعرضها وابلاغها الى المختصين ثم حفظها وتسهيل الرجوع اليها عند الحاجة .

(د) تجنب الاسراف فى استهلاك الورق .

٤ ـ صياغة التعليمات :

أن فاعلية التعليمات تتوقف الى حد كبير على مابذل من دقة فى صياغتها وكلما كانت التعليمات ضعيفة التركيب كلما قلت الاستجابة لها وعلى محرر التعليمات أن يراعى الاعتبارات الآتية :

(أ) أن تكون التعليمات داخلة فى نطاق السياسة العامة للمنظمة ، مع تلافى أى تعارض أو تداخل مع تعليمات أخرى سابقة أعلى منها فى المستوى أو فى نفس مستواها .

(ب) أن تكون المطالب التى تفرضها التعليمات ممكنة التنفيذ وعملية ٠

(ج) أن يحدد الغرض من التعليمات فى صيغة تعطى للقارىء فكرة واضحة عما يمكن أن تحقق الاستجابة لها واذا كانت التعليمات متعلقه بطلب بيانات فانه من الضرورى أيضاح سبب طلب هذه البيانات وأهميتها بالنسبة للعمل ٠

(د) البساطة التامة والدقة فى التعبير مع البعد عن المصطلحات التى لها أكثر من معنى ومراعاة قواعد النحو والصرف ٠

(هـ) الاهتمام بترتيب عناصر الموضوع وتقسيمه الى فقرات بحيث توضع كل فكرة رئيسية فى فقرة منفصلة مع الاهتمام بالترقيم ٠

(و) أن تحدد المسئول عن تنفيذ التعليمات مع تيسير المعينات التى تساعده على التنفيذ من سجلات وأدوات وأماكن وافراد وغير ذلك ٠

٥ ـ مراجعة التعليمات واعتمادها :

بعد اتمام الصياغة المبدئية للتعليمات فانها تراجع مراجعة دقيقة اما بواسطة الرؤساء المختصين أو بواسطة اجهزة الشئون القانونية اذا كانت ثمة حاجة الى ذلك ، ثم تنسخ من الأصل وصورة وتعتمد من السلطة المختصة بالتوقيع على الأصل والصورة ٠

نموذج لشكل كتاب دورى ٠٠٠٠

كتاب دورى رقم ــــــــــ

بتــاريخ ــــــــــ

صادر الى جميع شركات الهيئة

بشأن اعداد الموازنة التقديرية لعام ١٩٨٦/١٩٨٧

٦ ـ قيد التعليمات وطبعها وتوزيعها :

(ا) يخصص سجل لكل نوع من أنواع التعليمات ويتضمن السجل بيانات الرقم والتاريخ وعدد الصفحات والموضوع والجهة التى أصدرت التعليمات ، ويبدأ الترقيم فى أول يناير من العام وينتهى الترقيم فى آخر ديسمبر من نفس العام ٠

(ب) تقيد التعليمات فى السجل الخاص بها ويسجل الرقم على الاصل والصورة ٠

(ج) تحفظ اصل التعليمات لدى أمانة الوثائق وهذه الامانة يمكن أن تلحق بقسم السكرتارية والمحفوظات بالمنظمة حيث تحفظ بها أصول التعليمات والعقود والاوراق السرية وغير ذلك من الاوراق والسجلات ذات الاهمية الخاصة ثم تختم الصورة بخاتم « صورة طبق الاصل » ويوقع أمين الوثائق بجانب الخاتم ثم تحول الصورة الى قسم النسخ لنسخها وطبعها ٠

(هـ) من الضرورى عمل معدلات ثابتة لما يطبع من كل نوع من أنواع التعليمات ويقتضى ذلك بطبيعة الحال وجود قائمة أرسال تتضمن الجهات التى تبلغ اليها التعليمات عادة بحيث ترفق مجموعة النسخ المطبوعة بالقائمة الخاصة بها لتصدر أو توزع على جهات الاختصاص ٠

(و) يجب تحديد صور لتحفظ فى ملفات الموضوعات التى تتضمنها التعليمات كما يجب تخصيص صورة لتحفظ فى ملف مسلسل رقميا وتاريخيا ٠

رابعا : التقارير :

١ ــ تعريف التقرير :

هو وثيقة تسجل عرضا عاما لحالة أو مشكلة معينة أو لبيان موقف ما ٠ أو ما تم من تقدم فى ناحية ما ، ويكون للتقرير عادة هدف محدد ٠

وقد يتضمن التقرير معلومات عامة عن الحالة التى يستعرضها أو قد يتضمن بيانات احصائية أو رسومات بيانية أو نتائج مستخلصة أو توصيات ، والمهم أنه يتضمن من المعلومات مايعين على تفهم الحالة التى يدرسها ٠

وتعتبر التقارير أحدى وسائل الاتصال الهامة بين الادارة العليا والوحدات التنفيذية فاذا كانت التعليمات تنساب من أعلى الى أسفل فى التنظيم الادارى ، فان التقارير تصعد من أسفل الى أعلى لتعطى الادارة العليا وكذلك الادارات الشقيقة البيانات والمعلومات الضرورية لضمان التنسيق

والتكامل بين الجهود المبذولة ، وفى بعض الاحوال تنساب التقارير من أعلى الى أسفل لنقل البيانات المتعلقة بسياسات الادارة وقد يرى البعض أن التقارير فى العصر الحديث قد حلت محل الملاحظة المباشرة من الادارة فى المشروعات الصغيرة

ويوجد اشكال متعددة للتقارير ، فمنها التقارير الدورية وتقارير النجاح او سير العمل وتقارير الفحص أو تقارير الموقف والتقارير التحليلية ويمكن عرضها فى الانواع الاتية :

(أ) التقارير الادارية او تقارير النشاط وهى التى تستخدم كاداة أتصال بين الوحدات التنفيذية والرئاسات أو كوسيلة علاقات عامة بين المنظمة والجمهور المتصل بها •

(ب) أن التقارير الدورية تعطى صورة عن فترة محددة • ولذلك فان هذه التقارير يجب أن يتبعها تقارير مجمعه عن كل فترة (سنويا مثلا فى حالة التقارير الشهرية) •

(ج) التقارير الاحصائية وهى تتضمن بيانات كمية عن العمليات حيث تعرض فى صورة كمية ، مثل بيانات التشغيل والانتاج والمخزون وغير ذلك •

(د) التقارير المالية حيث تعرض بيانات عن التكاليف والميزانية التقديرية والنفقات المعيارية •

(هـ) تقارير تفسيرية تنقل الى أعلى التنظيم الادارى بيانات غير كمية لاتتضمنها التقارير الاحصائية والمالية مثل المعلومات الخاصة بوصف المواقف الانسانية وتفسير التطورات •

٢ ـ خطوات أعداد التقرير :

أن أعداد التقرير يتطلب هذه الخطوات :

(أ) تجميع البيانات والمعلومات التى تساعد على أعداد التقرير بالصورة التى تؤدى الى خدمة الهدف منه •

(ب) تحليل هذه البيانات والمعلومات ودراستها •

(ج) وضع مقدمة للتقرير تتناول الغرض منه وتوضح عناصره الرئيسية •

(د) ترتيب مشتملات التقرير بطريقة تساعد على سرعة تفهمه واستيعاب ماتضمنه من نقاط •

(هـ) ابراز المقترحات وايضاح الغرض من كل مقترح •

(و) أن يختم التقرير بملخص يتناول النقاط الرئيسية والرأى بالنسبة لكل نقطة •

٣ ـ حفظ التقارير :

من المعروف أن التقرير ينسخ من أكثر من صورة لذلك فانه يمكن حفظ أحدى الصور فى ملف الموضوع وحفظ صورة فى ملف عام للتقارير لسهولة الرجوع اليها • وفى الجهات التى ترد اليها تقارير كثيرة فانه يمكن فرز هذه التقارير على فترات والتخلص مما يثبت عدم أهميته بالنسبة للعمل •

٤ ـ أهمية التقارير كوسيلة اتصال :

(أ) لايجب اعتبار التقارير عملية اتصال من جانب واحد فقط ، ففى كثير من الاحوال تتم عملية اعداد التقارير بطريقة تلقائية بدون تخطيط أو سياسة عامة أو متابعة •

(ب) ان الكثير من الرؤساء يعتبرون عملية الاتصال من جانب واحد ، فهم يكتفون باصدار التعليمات من أعلى الى أسفل ، وينسون أو يتناسون أهمية الاتصالات من أسفل الى أعلى والتى تمدهم بالمعلومات التى تساعدهم على تحقيق أغراض الادارة فى التوجيه والتخطيط والاشراف ووضع السياسات العامة والتى يمكن أن تتم عن طريق التقارير •

(جـ) يجب الا تفترض الادارة أن التقارير التى ترفع اليها تتضمن كل الحقائق ويجب مواجهة هذه الحقيقة • وعلى الادارة فى هذا المجال أن تقيس باستمرار مدى صحة ودقة ما تتضمنه التقارير •

(د) يمكن استخدام التقارير كوسيلة اتصال بين مستويات الادارة الاعلى والادنى لتخدم وظائف التخطيط والرقابة • كما يمكن أن تستخدم لقياس مستوى الانجاز والرقابة على النفقات وغير ذلك •

(هـ) من المعروف أن الوحدات الدنيا فى أى تنظيم ادارى تمل حاجتها الى المعلومات عن الوحدات الشقيقة لها ، وكلما صعدنا الى أعلى التنظيم يتبين لنا ازدياد حاجة الرئاسات الى مزيد من المعلومات عن الوحدات المرؤوسة حتى اذا صعدنا الى أعلى التنظيم وجدنا الحاجة الماسة الى معلومات وافية كاملة ومستمرة من جميع الوحدات وهذا يتطلب بالضرورة اقامة نظام متكامل للتقارير بأنواعها بما يكفل تغذية الادارة العليا بأقصى قدر من البيانات والمعلومات فى أقل وقت ممكن لزيادة كفاءة عمليات التخطيط والرقابة .



الفصـــل الثـــامن

تصميــم النمــاذج والرقابة عليهــا

أولا : مقدمـــة :

يقوم العمل المكتبى اساسا على استقبال أنواع مختلفة من الاوراق هى مراسلات ومذكرات وتقارير واستمارات وغير ذلك حيث يتم دراستها واجراء اللازم نحوها طبقا لنظام العمل المحدد للمكتب ، وبالاضافة الى ذلك فانه يوجد فى كل مكتب مجموعة من السجلات والدفاتر يتم تسجيل بعض البيانات فيها ٠

ويلاحظ أنه من بين أنواع الاوراق التى يتم استقبالها فى المكتب أو التى يتم العمل فيها يوجد نوع متميز يطلق عليه النماذج والتى تكون عادة على هيئة استمارات أو سجلات أو دفاتر أو بطاقات أو رسائل أو غير ذلك ، وتكون هذه النماذج عادة مطبوعة أما فى مطبعة الحروف أو مطبوعة بالاستنسل أو بطرق الطبع الاخرى ، ولكل نموذج شكل محدد يتميز بما يلى : ـ

١ ـ اسم النموذج والغرض منه ٠

٢ ـ هيئة النموذج ٠

٣ ـ عناوين بيانات وخانات خالية ٠

وبطبيعة الحال فاننا جميعا على علم تام بالعديد من أنواع النمــاذج ففى شئون العاملين يوجد العديد من الاستمارات والسجلات وفى الحسابات يوجد العديد من الاستمارات والسجلات وهكذا ٠

ويمكن القول أنه يوجد نوعان أساسيان من النماذج ، الاول ، وهـــو النماذج القانونية كالسجلات والاستمارات التى نصت عليها قوانين ولوائح وتعليمات شئون العاملين أو الحسابات أو المخازن ، والثانى هو النماذج التى يتم تصميمها لمواجهة احتياجات العمل اليومية دون أن يكون هناك أى نص قانونى باستخدامها ، ومن الضرورى مراعاة هذه الحقيقة جيدا حيث أن عدم

استعمال أى من النماذج القانونية أو تعديله بطريقة غير قانونية يوقع، مرتكبها فى المساءلة •

ثانيا : الغرض من النماذج :

لا شك أن النماذج تحقق العديد من الاغراض مثل :

١ ـ تنميط العمل وتبسيطه وتوحيد البيانات التى يتضمنها كل نموذج والتى تكون عادة هى المطلوبة لحاجة العمل دون زيادة أو نقص •

٢ ـ بعض النماذج تكون وعاء هاما لجمع البيانات التى يمكن الرجوع اليها لاغراض العمل اليومية •

٣ ـ النموذج وسيله سهله لنقل البيانات وتبادلها بين الوحدات الادارية المختلفة •

٤ ـ توفير الوقت والجهد والتكلفة •

ثالثـــا : تصميم النموذج :

من المعروف ان كل نموذج يوضع لعملية محــددة ولتحقيق غرض واحــد أو أكثر من الاغراض السابق أيضاحها ، لذلك فانه من الضرورى ان يبــذل جهد فى تصميمه حتى يؤتى ثماره ، ويمكن ان يلاحظ ان بعض النماذج تكون بسيطة بحيث لاتستلزم جهدا كبيرا فى تصميمها ، وما يهمنا التركيز عليــه هو النماذج المعقدة التى تتطلب دراسة دقيقة للوصول الى التصميم الامثل لهــا ، ولذلك فانه قــد يرى اتباع الخطوات الآتيــة :

١ ـ تحديد العملية الادارية أو الاجراء الادارى الذى سيستخدم فيه النموذج وأيضا تحديد المرحلة التى يستخدم فيها ، وبالتالى تحديد هيئة النموذج (سجل ـ دفتر ـ رسالة ـ استمارة) •

٢ ـ تحديد البيانات التى ستسجل فى النموذج ومحاولة ترتيبها منطقيـــا أما تبعا لتسلسل العمل أو منطقيا تبعا لعلاقاتها مع بعضها البعض أو تاريخيا أو باى طريقة يتضح انها تتمشى مع احتياجات العمل •

٣ ـ من المعروف ان النموذج تتحدد هيئته طبقا للغرض الذى انشىء من أجله ، فالسجلات مثلا هى وعاء مفيد جدا لتسجيل البيانات مثل سجلات

البريد الوارد والصادر وسجلات العهدة فى المخازن ، وسجلات الحسابات، والدفاتر التى تكون عادة من أصل وصورة ينزع الاصل وتبقى الصورة فى الدفتر تفيد فى حالة الفواتير أو ايصالات الاستلام ، وبعض أنواع الاستمارات تكون من أصل وصور وبعضها من أصل فقط طبقا لظروف كل عملية ، والبطاقات تكون فى أحوال كثيرة وعاء جيدا جدا لتسجيل بيانات عن عميل معين أو موظف معين وهى قابلة للترتيب ابجديا أو رقميا فى ادراج ليسهل الرجوع اليها وهكذا ، لذلك فانه فى هذه المرحلة يجب تحديد الهيئة التى سيكون عليها النموذج ٠

٤ ـ ترتيب البيانات فى النموذج ويوجد لذلك عدة طرق :

(أ) الترتيب الافقى فى جدول بحيث يوضع كل بيان فى خانة تحدد مساحتها طبقا لحجم البيان ٠

(ب) الترتيب الراسى بحيث يوضع كل بيان على سطر ويترك فراغ لمكونات البيان ٠

(جـ) قد يتطلب الامر ان يتضمن النموذج كلتى الحالتين السابقتين ٠

٥ ـ اعداد مسودة النموذج بحيث نستخدم أدوات القياس حتى يمكن عن طريق هذه المسوده تحديد مساحة النموذج ٠

٦ ـ تحديد نوع الورق ولونه طبقا للغرض من النموذج فالورق العادى يكون عادة وزن من ٦٠ جراما الى ٨٠ جراما ، ويوجد الثقيل من وزن ١٢٠ جراما الى ٣٠٠ جرام ويسمى الورق البرستول وذلك بالنسبة للنموذج الذى يكون فى هيئة بطاقة ٠

٧ ـ تحديد طريقة تجميع نسخ كل نموذج ، فيمكن ان تكون سائبه ، أو تجلد فى شكل سجل أو تجلد فى شكل دفتر من أصل وصور احداهما مشرشرة ليمكن نزعها والثانية ثابتة فى الدفتر أو قد تكون النماذج مجمعه فى مجموعة باللصق من اعلاها فقط وهكذا ٠

رابعا : طبع النموذج :

يوجد عدة طرق لطبع النموذج مثل :

١ ـ الطبع بالاستنسل أو الأفست ٠

٢ ـ الطبع على آلات الاستنساخ المصورة .

٣ ـ الطبع فى مطبعة الحروف .

ويكون اختيار أى من هذه الطرق طبقا لظروف كل نموذج وطريقة استخدامه وظروف الجهة صاحبة النموذج وامكانياتها وكذلك الكمية المطلوبة منه .

خامسا : المواصفات العامة للنموذج :

يجب ان تحدد مواصفات كل نموذج بحيث اذا أريد طبعه أو اعادة طبعه فانه يمكن تسليم هذه المواصفات الى المختص ليقوم بهذه العملية بسهولة ، ويمكن اعتبار المواصفات الآتية أساسا سليما لهذه العملية : (أنظر بيان المواصفات المرفق) .

١ ـ اسم النموذج .

ويحدد عادة طبقا للغرض من استخدامه بحيث يكون معبرا عن النموذج.

٢ ـ رقم النموذج .

من الضرورى اعطاء كل نموذج رقما (وسنفرد لذلك فقرة خاصة) ، على ان يثبت هذا الرقم فى اعلا النموذج من اليسار .

٣ ـ ابعاد النموذج .

تتضمن هذه الابعاد الطول الكلى والعرض الكلى ، وابعاد كل خانة من الخانات وابعاد المسافات المتروكه لكل بيان والهوامش وغير ذلك ، على انه اذا كان النموذج من النوع الذى يحفظ فى الملفات ان يوضع ذلك فى الاعتبار وذلكبتوفير هامش مناسب .

٤ ـ هيئة النموذج وتكون هذه الهيئة اما استمارة أو سجل أو دفتر أو بطاقة أو رسالة أو أى هيئة أخرى .

٥ ـ التجليد :

وتتضمن عدد أوراق السجل أو الدفتر وما اذا كان هناك اصل ثابت وصوره أو أكثر مشرشره ، أو اذا كانت كل النسخ مشرشرة .

٦ ــ وزن الورق ونوعــه :

ويوجد أوزان ٦٠ جراما ، ٧٠ جرام ، ٨٠ جرام ، وحتى ٣٠٠ حرام ، هـذا بالاضافة الى الورق الخفيف المستعمل فى الصور .

٧ ــ لـون الـورق :

يمكن الاستفادة بالالوان فى تمييز النماذج أو تمييز الصـــور .

٨ ــ طريقـــة الطبـــع :

وهى اما طبع استنسل أو افست أو استنساخ بالتصوير ، أو طبـــع حروف ، وما اذا كان الطبع على وجه واحد من الورقة أو على الوجهين .

٩ ــ طريقـــة التجليـــد :

تجليد سجل غلاف كرتون عادى ، أو غلاف كرتون لف مشمع أو قماش أو تدبيس من اعلا أو من الجانب الايمن ، أو غير مجلد .

١٠ ــ مواصفات خاصـــة :

اذا كان للنموذج أى مواصفات خاصة غير ما سبق فانه يمكن اضافتها .

سادســـا : بيـــان مواصفات النموذج :

اســـم النمـوذج :

الرقـــــم :

الجهة التى تستخدمه :

الطـول الـكلى :

العـرض الـكلى :

ابعـــاد الخانـــات :

ضــع علامة صح أمام البيان المطلوب :

هيئـــة النمـــوذج : بطاقـــات ؛ استمارات

ســـجل دفتـــر

عدد الاوراق : ورقـه أصل ثابت وصورة مشرشرة :

أصل ثابت وصورتان مشرشرتان :

صفحـــات مشرشرة :

الوزن : وزن الورق بالفرخ جرام

طريقة الطبع : استنسل طبع حروف :

وجه واحد وجهان :

الصفحات مرقمه بارقام مسلسله الصفحات غير مرقمه :

طريقـة التجليـد : تدبيس من أعـلى

تدبيس من الجانب الايمن

نوع الغـلاف : لا يجلـد

مواصفات خاصة :

ســابعا : الغرض من ترقيم النماذج :

من الضرورى ان يأخذ كل نموذج رقمـا ليستخدم فى المجالات الآتية :

١ ـ سهولة تمييز النموذج والتعرف عليه بمجرد ذكر رقمـه ٠

٢ ـ يستخدم الرقم لتحديد مكان النموذج فى المخزن لتسهيل الوصول اليه ٠

ثامنـا : الدليـل الرقمى النمـاذج :

كلما كان عدد النماذج محدودا فان الدليل الرقمى يكون بالتالى مبسطا ، وبالعكس كلما كان عـدد النماذج كبيرا وتنوعت أشكالها فانه من الضرورى وضع دليـل رقمى يمكن ان يواجه هـذا العـدد الكبير ونعرض هنـا بعض النوعيات للادله الرقمية للنماذج :

١ ـ دليل رقمى لمجموعة نماذج محدودة العدد ، ويتكون رقم النموذج فيـه من رقم اسم الادارة ورقم مسلسل للنماذج الخاصة بكل ادارة فمثـال مثـلا :

نموذج رقم ١ مشتريات أو (ش)
نموذج رقم ٢ مشتريات أو (ش)
نموذج رقم ٣ مشتريات أو (ش)

وبالنسبة لادارة الافراد يكون الترقيم كالآتى :

نموذج رقم ١ (أفراد) أو (ف)
نموذج رقم ٢ (أفراد) أو (ف)
نموذج رقم ٣ (أفراد) أو (ف)

وهكذا . .

٢ ـ دليل رقمى لمجموعة نماذج متوسطة العدد ، وفى هذه الحالة تقسم النماذج الى مجموعات رئيسيه وتقسم كل مجموعة الى مجموعات فرعية فاذا كانت نماذج الافراد مثلا عددها حوالى مائة ، فانه يمكن تصنيف النماذج الى المجموعات الآتية :

نماذج	التعيين	١٠
نماذج	الاجازات	٢٠
نماذج	الترقيات والعلاوات	٣٠
نماذج	انتقالات وانتدابات	٤٠
نماذج	الاستحقاقات	٥٠
نماذج	وهكذا حتى رقم	٩٠

ثم يأخذ كل نموذج رقما تحت المجموعة التى ينتمى اليها كالآتى :

نماذج	التعيين	١٠
نموذج	رقم	١١ (تعيين)
نموذج	رقم	١٢ (تعيين)
نموذج	رقم	١٣ (تعيين)
وهكذا حتى رقم		١٩

وتستخدم نفس الطريقة مع مجموعة نماذج الاجازات كالآتى : ـ

نماذج	الاجازات	٢٠

نمـوذج رقـم	٢١ (اجـازات)	
نمـوذج رقـم	٢٢ (اجـازات)	
نمـوذج رقـم	٢٣ (اجـازات)	
وهكـــذا حتى رقـم	٢٩	

ويلاحظ ان استخدام هذه الطريقة يعنى ان النماذج فى كل مجموعة تكون فى حدود تسعة ، وانه اذا تبين ان احدى المجموعات بها أكثر من تسعة فـانه يمكن اعطاؤها أكثر من عشرة أرقام ، فاذا كانت نماذج الاستحقاقات مثلا عددها ١٥ نموذجـا فانه يكون ترقيمها كالآتى :

نمـاذج	الاستحقاقات	٥٠ ــ ٦٠
نمـوذج	رقم	٥١ (استحقاقات)
نمـوذج	رقم	٥٢ (استحقاقات)
وهكذا حتى نموذج رقـم		٦٩ (استحقاقات)

٣ ــ دليل رقمى لمجموعة نماذج كبيرة العدد ، وفى هذه الحالة تصنف النماذج تصنيفا ثلاثيا بدلا من التصنيف الثنائى السابق وذلك بالطريقـة الآتيـــة : ــ

نمـاذج	ادارية	١٠٠
نمـاذج	ماليـة	٢٠٠
نمـاذج	الانتاج	٣٠٠
نمـاذج	فنيـة	٤٠٠
وهكـــذا حتـــى		٩٠٠

ثم تصنيف كل مجموعة الى مجموعات فرعية كالآتـى :ــ

نمـاذج	اداريـة	١٠٠
نمـاذج	علاقات عامة	١١٠
نمـاذج	الاحصـــــاءات	١٢٠ ــ ١٣٠
نمـاذج	التخطيط	١٤٠
نمـاذج	الافــــراد	١٥٠ ــ ١٦٠
وهكـــذا حتـــى		١٩٠

ثم يأخذ كل نموذج رقما تحت المجموعة التى ينتمى اليها كالآتى : ــ

نماذج العلاقات العامــة	١١٠
نموذج رقـم	١١١ (علاقــات)
نموذج رقـم	١١٢ (علاقــات)
نموذج رقـم	١١٣ (علاقــات)
وهكـــذا حتـى رقـم	١١٩

ثامنــا : دليــل استخدام النمــاذج :

من المفروض أن تكون النماذج مبسطة على قدر الامكان ، ذات عبارات سهلة الفهم لاتثير أى لبس عند مستخدميها ، ولكن عند تكاثر النماذج وتنوعها فانه قـد يرى وضع دليل يوضح الاسس والقواعد اللازمة لتيسير عمليـة استخدام النماذج ، ومن الافضـل أن يتضمن الدليل النواحـى الآتية :

١ ــ عرض النماذج المستخدمة مرتبه حسب أرقامها •

٢ ــ بيان الوحدة الادارية التى تستخدم النموذج •

٣ ــ بيان الغرض من كـل نمـوذج •

٤ ــ بيان العملية التى يستخدم فيها النموذج •

٥ ــ تحديد الفرد أو الافراد الذين يقومون بملء النموذج أو استكماله مـع تحديد وظيفـة كل منهم •

٦ ــ اذا كان أى من بيانات النموذج يحتاج الى ايضاح أو شرح فانه يمكن وضعـه فى الدليــل •

٧ ــ يجب تحديد من يقوم باعتماد النموذج اذا كان من النوع الذى يتطلب اعتمــادا •

تاسعا : اهمية الرقابة على استخدام النماذج

نظرا لارتباط النماذج بكثير من خطوات العمل داخل أى تنظيم ادارى • ونظرا لأن التنظيم الادارى بطبيعته يتطور ويتغير بصفة مستمره نتيجـة للتوسع او الانكماش أو تغيير الاختصاصات ، فانه من الضرورى التعرف على بعض الاسس التى يجب مراعاتها فى الرقابة على استخدام النماذج حتى يمكن الحصول على أحسن النتائج من استخدامها ، وسنعرض فى الفقرات التالية بعض هذه الاسس •

عاشراً : علاقة النماذج بالتنظيم داخل المنظمة

أن أى نظام لابد أنه يتكون من مجموعة من العناصر يمكن عرضها كالآتى :

١ ـ هدف يجب تحقيقه •

٢ ـ اجراءات عمل محددة تتضمن استخدام وسائل أتصال مختلفة من مراسلات ونماذج وغيرها •

٣ ـ افراد تناط بكل منهم واجبات وسلطات محددة •

٤ ـ أدوات ومعدات وخدمات •

فاذا طبقنا ذلك على نظام المشتريات فى أى منظمة فاننا نجد الآتى :

١ ـ لابد من تحديد هدف نظام المشتريات بأنه الحصول على احسن النوعيات من السلع والخدمات المطلوبة فى أقل وقت ممكن وبأقل تكلفه ممكنه وبأقل مجهود ممكن •

٢ ـ تحديد اجراءات المشتريات كالآتى :

(أ) يكتشف المختص فى المخزن نقص سلعه معينه من خلال نظام الرقابة على المخزون السلعى ، ويجد ضرورة السير فى اجراءات شرائها •

(ب) يملأ المختص فى المخزن نموذج طلب شراء صنف ومعتمدة من السلطة المختصة •

(جـ) يحول المختص فى المخزن الطلب الى وحدة المشتريات •

(د) يتصل المختص فى المشتريات بالمورد لتوريد السلعة المطلوبة طبقا لأسلوب محدد للشراء •

(هـ) يسلم المورد السلعة الى المخزن مع فاتورة •

(و) يراجع المختص فى المخزن السلعه للتأكد من مطابقتها للمواصفات •

(ز) يخطر المختص فى المخزن وحدة المشتريات بورود السلعة ومطابقتها للمواصفات ويرفق فاتورة المورد •

(ح) يحرر المختص فى المشتريات استمارة صرف بأسم المورد ويعتمدها من السلطة المختصة •

(ط) يرسل المختص فى المشتريات استمارة الصرف الى وحدة الحسابات لتحرير شيك باسم المورد ٠

٣ ـ تحديد الفرد أو الافراد الذين يقومون بالعمل المكتبى لكل اجراء من الاجراءات السابقة سواء أكان ذلك فى المخزن أو فى وحدة المشتريات أو فى وحده الحسابات ٠

٤ ـ تزويد الوحدات الثلاث الداخلة فى هذه العملية بمستلزمات العمل من آلات ومعدات وأماكن وسجلات وأوراق ونماذج وخدمات حتى يمكن المبام بالاجراءات المحددة لها ٠

فاذا دققنا النظر فى هذا النظام على بساطته نجد أن النماذج تعتبر من الامور الاساسية فيه ، فاذا كانت هذه النماذج ينتابها أى قصور أو نقص فان ذلك يؤثر تاثيرا سيئا على التنظيم ٠

حادى عشر : مركزية الرقابة على النماذج

من الضرورى التعامل مع النماذج على أساس انها نظام عام فى الجهاز الادارى يتطلب تحديد عناصرها المتكاملة طبقا للأسس السابق الاشارة اليها ، واذا كان كل نظام يخضع للرقابة والتقييم فان النماذج بالضرورة تخضع للرقابة والتقييم ، ومن الضرورى أن تكون هذه الرقابة مركزية ، أى توكل الى وحدة ادارية تكون لها الاختصاصات والصلاحيات التى تمكنها من القيام بدورها بطريقة سليمه ، ومن المقترح أن تكون هذه الوحدة تابعة لوحدة التنظيم والادارة الموجودة فى كافة أجهزة الدولة حاليا ، وتتضمن الرقابة النواحى الآتية :

١ ـ الرقابة على تصميم النماذج الجديدة وذلك للتأكد من أن النموذج المطلوب يؤدى الغرض منه تماما ، وأنه لايوجد فعلا أى نموذج آخر يمكن أن يؤدى نفس الغرض ٠

٢ ـ مراجعة النماذج بصفة عامة على فترات كل سنة أو سنتين أو ثلاث حسب الاحوال للتأكد من أنها لازالت على مستوى لابأس به من الكفاءة على اداء الغرض منها ، ومن المفضل أن تتم هذه العملية قبل موسم أعادة طبع النماذج حتى يمكن تجنب أعادة طبع النماذج غير الصالحة ٠

٣ ـ الرقابة على المخزون من النماذج للتأكد من النواحى الآتية :

(ا) وفاء المخزون باحتياجات العمل وعدم وجود احتمال أى اختناق ٠

(ب) أن التخزين يتم بطريقة سليمه طبقا لقواعد التخزين الصحيحة دون تعريض النماذج للتلف أو الحريق ٠

(جـ) التعرف على النماذج الراكدة التى يقل استخدامها بدرجة تجعلها غير مستغلة والحصول على مؤشرات بالنسبة لتعديلها أو تطويرها أو الغائها ٠

ثانى عشر : تطوير النماذج

يتضمن تطوير النماذج النواحى الآتية :

١ ـ أعادة تصميم النموذج حتى يؤدى الغرض منه على أحسن وجـه ٠

٢ ـ الغاء النموذج الذى يتبين وجود نموذج آخر يمكن أن يؤدى نفس الغرض ٠

٣ ـ دمـج نموذجين سويا فى نموذج واحد اذا كان ذلك فى مصلحة العمل ٠

٤ ـ فى كثير من الاحوال تكون عملية تبسيط الاجراءات مصحوبة بعملية تطوير كاملة للنماذج ٠

ثالث عشر : التكاليف

تعتبر التكاليف عنصرا هاما من العناصر التى يجب مراعاتها والاهتمام بها من خلال الرقابة على تصميم النماذج واستخدامها ويكون ذلك فى المـراحل الآتيـة : ـ

١ ـ مرحلة طبع النموذج للتأكد من أن التكاليف ليست باهظة أو ان هناك اسرافا فيها ، وخصوصا مايتعلق بالكميات المطلوب طبعها ٠

٢ ـ مرحلة استخدام النموذج ، اذ قد يتطلب استخدام النموذج قيـام عدد كبير من العاملين بملء خاناته وبذل مجهود كبير فى ذلك ، مما لايتناسب مع الفائدة التى تعود من استخدام النموذج ٠

٣ ـ تكاليف التخزين للتاكد من أنها مناسبه ٠

الفصـــل التاســع

تنظيــم وثائــق الاجتماعــات الرســمية

اولا : أهمية الاجتماعات الرسمية :

ان الاجتماعات على كافة صورها وأشكالها تتمثل فى عدد من الافـراد ، اثنين فاكثر ، يجتمعون سويا لدراسة ومناقشة موضوع لـه اهتمام مشترك بينهم كما يهم المنظمة التى يعملون فيها ، وذلك بغرض الوصول الى آراء معينة تتمثل فى شكل توصيات أو قرارات ، وتظهر أهمية الاجتماعات اذا كانت لدراســـة مشــاكل لها خطــورة وتتطلب العـرض على مجموعـة لهـم خبراتهم ومعارفهم الشخصية مما يتيح الوصول الى حلول طيبة لهذه المشاكل نتيجة تبادل وجهات النظر المختلفة والاقناع والاقتناع •

ولا تتــم الاجتماعات بطريقة عشوائية ، ولكن يوضع لها ترتيبات معينة فتحدد لها أوقــات معينة ، وأماكن محددة ، كما يحدد لكل اجتماع هـدف معين يجب العمل للوصول اليه ، ويتطلب ذلك بالضرورة توثيق اعمال هـذه الاجتماعات ، أى تسجيل بيانات عنها وتنظيم وثائقها لتسهيل الرجوع اليهـا عند الحاجة ، اذ انها فى حالات كثيرة تعتبر مستندات لها أهمية خاصة ، ويتم التوثيق فى الحالات التاليـــة :

١ ـ قرارات تتعلق بتشكيل اللجان أو المجالس وتحديد مسئولية الاجتمـاع وهدفـه وتحديد أعضاء اللجنة أو المجلس •

٢ ـ مراسلات تتعلق بهذه الاجتماعات ، مثل مراسلات تحديد مكان وموعد الاجتماع ، وارفاق جدول الاعمال ، وطلب مذكرات تتعلق بعرض موضوعات وما شابه ذلك •

٣ ـ اعمال الاجتماعات وتتمثل فى ثلاثة أنواع من الوثائق هى :
(أ) جـدول الاعمــال (ب) المحــاضر (ج) القرارات التوصيات

ثانيـــا : طرق تنظيم الوثـــائق :

والان نحدد الطرق الاساسية التى يمكن اتباعهـا فى تنظيم الوثـائق الخاصة بالاجتماعات لامكان النظر فى تطبيقها على وثائق الاجتماعات عنـد تحديد نوعيات الاجتماعات ونوعيات الوثائق الناتجة عن كل اجتماع ٠

وتتم عملية تنظيم هذه الوثائق فى المراحل الآتية :

١ ـ تصنيف الوثائق أما طبقا للموضوع اذا كان الموضوع هو المطلوب مثل موضوع التدريب أو العلاقات العامة او التنظيم الادارى ، أو قد يتم تصنيفها طبقا لمكان جغرافى مثل اسم المحافظة أو الدولة ، أو قد يتم تصنيفها حسب تواريخ معينة وهكذا ٠

٢ ـ فتح ملفات لكل مجموعة من الوثائق تتعلق بناحية معينة طبقا للمبين فى الفقرة السابقة ٠

٣ ـ ينشأ فهرس للملفات بحيث يأخذ كل ملف رقما ، واذا كانت مثل هذه الملفـات فى احدى الأدارات التى لهـا فهرس لملفـاتها ، فانه يمكن أن تنضم هذه الملفات الى فهرس هـذه الادارة ، حيث يمكن ان يخصص رقـم للاجتماعات وتأخذ هذه الملفات أرقاما فرعية تحت هذا الرقم ٠

ثالثـــا : انواع الاجتماعات واسلوب معاملة وثائقهـــا :

ولـكى نحددالطريقة العملية لتنظيم وثائق الاجتماعات فاننا سنتعرف على الانواع المختلفة للاجتماعات بصفة عامة حتى يمكن تفهم الاسلوب الامثل لتنظيم هذه الوثائق ، ويمكن عرض هذه الانواع كما يلى :

١ ـ اجتماعات دورية ويعنى ذلك أن هذه الاجتماعات تتم فى توقيتات منتظمة أسبوعيا أو شهريا أو كل ثلاثة شهور مثلا ، وذلك مثـل الاجتماعات الدورية لرئيس مجلس ادارة الشركة مع رؤساء القطاعات اسبوعيا ، أو اجتماعات رئيس القطاع فى الشركة مع مديرى الادارات أسبوعيا مثلا ، وهكذا ، ويفضل ان يفتح ملف واحد لوثائق كل من هذه الاجتماعات ٠

٢ ـ اجتماعات لجان مؤقتة أى أنها لجان محددة المهمة ، وذلك مثل تشكيل لجنة لدراسة الاجور ، أو تشكيل لجنة للبت فى عطاءات مشروع معين وهكذا ، ويفضل ان يفتح ملف واحد لوثائق اجتماعات هذه اللجان ٠

٣ ـ اجتماعات لجان دائمة ، ومثل هذه اللجان يصدر بتشكيلها قرار من سلطات عليا ويحدد لها اختصاصات وصلاحيات ، وذلك مثل لجنه شئون العاملين فى الشركة ، ويفضل أن يفتح لكل لجنة ملف خاص ، واذا كانت وثائق اللجنة ضخمة فانه يمكن فتح ملف عام للجنه وملفه خاص للمحاضر والقرارات والتوصيات ٠

٤ ـ اجتماعات على مستوى الشركة مثل اجتماعات الجمعية العمومية أو اجتماعات مجلس ادارة الشركة ، ومثل هذه الاجتماعات يفتح لها عدد من الملفات حسب الاحتياجات كالآتى :

ملف لجداول الاعمال والموضوعات المطلوب عرضها على المجلس ، وملف للمحاضر والقرارات والتوصيات ، وملف لاعضاء المجلس وهكذا ٠

٥ ـ اجتماعات مجالس عليا مثل المجلس الاعلى للجامعات والمجلس القومى للسكان ويمكن ان يفتح ملفات لوثائق اجتماعاتها بنفس الطريقة المبينة فى الفقرة السابقة ٠

٦ ـ اجتماعات على مستوى الدولة مثل اجتماعات اعضاء مجلس الوزراء أو اجتماعات اللجان الوزارية ، ويفتح لها ملفات حسب الاحتياجات ٠

٧ ـ اجتماعات دولية مثل اجتماعات مجلس الامن أو الجمعية العامة للامم المتحدة ، ويفتح لها ملفات حسب الاحتياجات ٠

رابعـــا : موقع وثائق الاجتماعات فى الفهرس :

يتكون الفهرس عادة من مجموعة من التقسيمات تعبر عن الانشطة الاساسية التى تتم فى الادارة التى يخدمها الفهرس ، ثم يتفرغ من كل تقسيم فروع تعبر عن الانشطة الفرعية للنشاط الرئيسى كالآتى :

فهرس ادارة شئون العاملين :

١ ـ التوظيف ٠

٢ ـ الأستحقاقات ٠

٣ ـ التنقلات والاعارات والانتدابات ٠

٤ ـ الترقيات والعلاوات ٠

٥ ـ التأمينات والمعاشـــات •

٦ ـ اجتماعات ولجـــان •

وهكـــــــــــذا •

ثم يتفرغ منها انشطة فرعية كالآتى :

١ ـ التـــوظـف •

١/١ الوظـــائف •

٢/١ الاحتياجات من القوى العاملة •

٣/١ الاعلان عن الوظائف •

٤/١ الاختبـــارات •

٥/١ الترشيحـــات •

٢ ـ الاستحقاقـــات :

١/٢ المرتبـــات •

٢/٢ المكافـــأت •

٣/٢ الحـــوافز •

٤/٢ الخصم لحساب الضرائب •

وهكذا مع بقية التقسيمات حتى نصل الى التقسيم رقم (٦) :

٦ ـ اجتمـــاعـــات ولجـــان :

١/٦ اجتماعات رئيس مجلس الادارة مع رؤساء القطاعات •

٢/٦ اجتماعات مجلس الادارة •

٣/٦ لجنـــة شئون العاملين •

٤/٦ لجنـــة دراسة الحوافـــز •

٥/٦ لجـــان مؤقتـــة •

وبطبيعة الحال يمكن فتح ملفات فرعية تحت رقم ٢/٦ كالآتى : ـ

٢/٦ اجتماعات مجلس الادارة •

١/٢/٦ جداول وموضوعات معروضة على المجلس •

٢/٢/٦ محاضر وقرارات وتوصيات •

٣/٢/٦ أعضـــاء المجلس •

خامسا : استرجاع المعلومات من وثائق الاجتماعات :

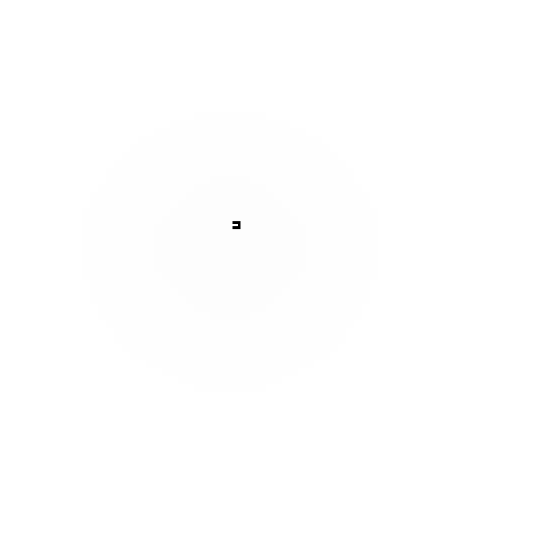
عند طلب أى معلومة من وثائق الاجتماعات فان الامر يتطلب البحث عنها فى الملفات ، وطالما ان الملفات مسجلة فى فهرس فانه يمكن بسهولة تحديد رقم الملف واستحضاره من مكانه فى الدرج والرجوع اليه ، وطالما ان الوثائق مرتبة فى الملف تاريخيا فانه يمكن الوصول الى الوثيقة المطلوبة عن طريق التـــــاريخ •

ولكن يوجد نوع من وثائق الاجتماعات وهى القرارات ، مثل قرارات مجلس الادارة ، أو قرارات لجنة شئون الموظفين ، فاحيانا يطلب البــــاحث الرجوع الى قرار معين ، فاذا كان الباحث يعرف رقم هذا القرار وتاريخه فليس ثمـــة مشكلة ، اما اذا لم تكن لدى الباحث بيانات عن رقم القرار وتاريخه ، فان الامر يتطلب البحث عنه فى العديد من الملفات التى تغطى فترات زمنيـــه طويلة مما يستغرق الكثير من الجهد والوقت ، لذلك فانه من الضرورى اعداد كشاف ابجدى للقرارات ، ويمكن عمل نوعين من الكشافات كالآتى :

١ ـ كشاف ابجدى باسماء العاملين الذين تشملهم القرارات مثل الترقيـــة او التعيين أو عضوية لجنة أو الموافقة على الترشيح لبعثة تدريبيـــة وما شابه ذلك ، وترتب الاسماء فى هذا الكشاف ابجديا ، ويأتى تحت كل اسم بيانات عن القرارات الخاصة بالاسم مرتبة ترتيبا تاريخيا ، وتتكون بيانات كل قرار من رقم القرار وتاريخه وموضوعه ورقم الجلسة والتـــاريخ •

٢ ـ كشاف ابجدى موضوعى للقرارات ، ويتكون هذا الكشاف من رؤوس موضوعات مرتبة ابجديا ويأتى تحت كل رأس موضـــوع بيانات عـــن القرارات المتعلقة بهذا الموضوع ، وتتكون بيانات كل قرار من رقـم القرار وتاريخه وموضوعه ورقم الجلسة وتاريخها •

ان انشاء هذه الكشافات يتطلب خبرة خاصة فى هذا المجال ، وتبـــدأ العملية باعداد بطاقة لكل قرار متضمنة البيانات السابق عرضها ، واذا كان القرار يشمل اسماء موظفين فانه يتم عمل بطاقة اخرى باسم الموظف ، وقـد يكون للقرار عدة بطاقات ، احداها للموضوع والثانية لاسم الموظف، والثالثة لاسم شركة يتعلق بها الموضوع وهكذا ويسجل على كل بطاقة رأس موضوع محدد ، ويسجل على بطاقة الاسم مثلا اسم الموظف ، ثم ترتب هذه البطاقات ابجديا حسب رؤوس الموضوعات أو حسب الاسماء •



الفصل العاشر

تنظيم مستندات الشكاوى

أولا : أشكال الشكاوى :

ان ما اصطلح على تسميته شكوى له أشكال مختلفة ، نعرضها حتى يمكن التعرف على كل شكل منها ، وهى :

١ ـ الشكوى الفردية وهى طلب يتقدم به أحد الافراد يبين فيه ظلما وقع عليه حسب رأيه ، وقد يقدم وقائع معينة أو يشير الى تشريعات أو يعرض أمثلة لبعض حالات تشابه حالته ٠

٢ ـ الشكوى الطائفية وهى طلب تتقدم به طائفة معينة تبين فيه ظلما وقع عليها حسب رايها ، وذلك مثل الطوائف أصحاب المؤهلات أو العاملين فى مجال معين أو ما شابه ذلك ٠

٣ ـ الشكوى الكيدية او المختلقة التى يرسلها أحد الافراد الى جهة حكومية مدعيا أن موظفا حكوميا ، أو أحد أفراد الجمهور قد قام باعمال غير قانونية أو ارتشى أو اخذ شيئا لايستحقه او ما شابه ذلك ، وغالبية أمثال هذه الشكاوى لا تحمل توقيعا ٠

٤ ـ الالتماس الذى يتقدم به أحد الافراد الى احد الاجهزة الحكومية بطلب ميزة معينة أو خدمة خاصة مثل طلب شقة للسكنى أو طلب علاج على نفقة الدولة أو طلب بدل طبيعة عمل أوما شابه ذلك ٠

٥ ـ التظلم القانونى الذى يقدم عادة طبقا لنص فى القانون وذلك الى الجهة القضائية المختصة وله أجراءات قانونية محددة ٠

٦ ـ الشكوى العامة وهى تكون عادة ناتجة عن أحساس بنقص فى الخدمات العامة أو عيب فى سلامة مثل الشكاوى من الاسكان أو الشكاوى من

الطرق أو من عيوب صناعة سلعة كالسجاير أو ما شابه ذلك ، ومثـــل هذه الشكاوى تظهر غالبا فى الصحف ٠

٧ ـ الشكاوى النمطية وأحسن مثال لها الشكاوى من تعطل جهاز التليفون٠

ثانيـــا : مبادىء تنظيميـــة عامـــة :

يجب على قدر الامكان إتباع المبادىء التنظيمية العامة الآتيـــة :

١ ـ ايجاد نظام لتسجيل الشـــكاوى ٠

٢ ـ ايجاد نظام لمتابعة الشكاوى للتأكد من أنه قـد تم اجراء اللازم فى كل شكوى من ناحية ، وان الشكوى مع مرفقاتها قد حفظت فى ملف الموضوع من ناحية أخرى ، وسنفرد فقرة خاصـة عن أساليب متابعة الشكاوى ٠

٣ ـ ايجاد نظام محدد لتحركات الشكوى متضمنا تبسيطا للاجراءات يضمن أنسياب الشكوى بدون اى عوائق أو اختناقات ٠

٤ ـ يجب الرد على مقدم الشكوى ، ومن المفضل بطبيعة الحال الرد عليه فى كل مرحلة من مراحل الشكوى حتى يطمئن الى ان شكواه فى أيد مخلصة٠

٥ ـ يجب اقرار مبدأ تبعية مكاتب الشكاوى للرئاســة فى المنظمـة نظـــرا لاهميتهـــا ٠

٦ ـ يجب اصدار تقرير سنوى يتضمن نشاط مكتب الشكاوى خلال العام المنصرم ، وكذلك تحليلا احصائيا دقيقا لنوعيات الشكاوى وما تـم الفصل فيه منها ، وما لم يتم ، وغير ذلك من النواحى ٠

ثالثـا : الاشكال المختلفة لوحدات الشكاوى :

١ ـ مكتب شكاوى يقوم بمجرد تلقى الشكاوى وتحويلها الى الجهة المختصة وهذا هو اضعف أشكال وحدات الشكاوى ٠

٢ ـ مكتب شكاوى يقوم بتلقى الشكاوى وتحويلها الى الجهات المشكو فيها ثم اخطار الشاكى ٠

٣ ـ مكتب شكاوى يقوم بتلقى الشكاوى ودراستها جيدا للتعرف عـــلى جوانبها المختلفة ثـم تحويلها الى الجهة أو الجهـات المختصة للتعرف

على رأيها ومتابعة الرد ، ثم تجميع الردود ودراستها للتأكد من جديتها وصدقها وانها فعلا سبيل الى تجنب أسباب الشكوى ، ثم اخيرا اخطار الشاكي بحل مشكلته أو الاعتذار عن عدم امكان حلها ، ويعتبر هـذا احسن اشكال هـذه الوحـدات .

رابعـا : حجـم الشـكاوى :

بطبيعة الحال كلما كان عدد الشكاوى قليلا ومحدودا فى موضوعاته فان مهمة مكتب الشكاوى تكون ميسرة وسهلة ، وكلمـا كبر حجم العمل وتكاثرت الشكاوى وتنوعت مجالاتها فان ذلك يتطلب وضع النظام الدقيق الذى يضمن السيطرة على الشكاوى وحل جميع المشاكل المشكو منها ، ونجد مثالا لذلـك مكتب شكاوى مجلس الشعب ومكتب شكاوى مجلس الوزراء .

خامسـا : اجراءات تداول الشـكاوى :

١ ـ التسـجيل :

(أ) يخصص سجل لقيد الشكاوى الوارده ومن المفضل ان تكون خانات هذا السجل كالآتى :

التاريخ ـ رقم مسـلسل ـ الجهة الوارد منها الشـكوى ـ المرفقات ـ رقم وتاريخ الشكوى ـ موضوع الشكوى ـ الجهه المحوله اليها ـ التأشيرات ـ رقم الملف ـ الحفظ ـ بيانـات الـرد ـ متابعة أولى ـ متابعة ثانية ـ متابعة ثالثة ـ متابعة رابعة .

وبطبيعية الحال فان هذا السجل يصمم جيدا من حيث ابعاد كل خانه من خاناته ويطبع فى مطبعة الحروف تمهيدا لاستخدامه .

(ب) اذا كان عدد الشكاوى محدودا فانه يمكن الاكتفاء بسجل واحد .

(جـ) أما اذا كان عدد الشكاوى كبيرا وكان التعامل بالنسبة لتحويل الشكاوى يتم مع جهات معينة وبطريقة منتظمة مثل فروع شركة أو ادارات عامة داخل المنظمة او وزارات فانه يمكن تخصيص سجل لـكل جهـة

(د) قـد يرى البعض تخصيص السجلات حسب نوعيات الشـكاوى

اذا كانت هذه الطريقة مفيده فى سرعة متابعة الشكاوى فقد يخصص سجل لشكاوى العاملين وسجل لشكاوى الجمهور وهكذا •

٢ ـ الاستـــــتلام :

(أ) يخصص فى كل جهه من الجهات التى تحول اليها الشكاوى موظف يختص باستلام الشكاوى وتسجيلها وحفظها بعد أجراء اللازم فيهـــــا •

(ب) يقـوم هذا الموظف بعرض الشكاوى على الرئيس المختص ثـــم يسلمها بدوره الى المختص بالتوقيع •

(جـ) يقوم هذا الموظف أيضا بمتابعة العاملين محليا للرد على الشكاوى•

٣ ـ بحث الشـــكوى :

(أ) يقـوم المختص بدراسة الشكوى جيـــدا •

(ب) اذا تاكد له ان الشاكى لاحق له فى الشكوى فانه من الضرورى الرد فـورا بذلك •

(جـ) اذا تبين أن للشاكى الحق فى الشكوى فانه يتخذ الاجراءات اللازمة لرفع الظلم عن الشاكى وأخطار مكتب الشكاوى بذلك •

(د) اذا تطلب الامر تجميع بيانات من جهات خارجية فان عليه ان يقوم بطلب هذه البيانات ويخطر مكتب الشكاوى بذلك •

(هـ) بمجرد انهاء جميع اجراءات الشكوى فانه يتم اخطار الشاكى بذلك أما مباشرة وأعطاء مكتب الشكاوى نسخه من الاخطار أو أرسال الاخطار الى مكتب الشكاوى الذى يقـوم بارســاله الى الشـــاكى •

٤ ـ حفظ مستندات الشـــكوى :

(أ) تحفظ الشكوى وما ارفق معها من مستندات فى ملف الموضـوع •

(ب) من الضرورى وجود مجموعة ملفات مفهرسة لحفظ أوراق الشكاوى لتيسير الرجوع اليها •

(جـ) يراعى بصفة مستمرة تسجيل رقم ملف حفظ كل شكوى فى سجلات القيـد والتسليم لسهولة الاستدلال على مكان حفظها •

سادسا : متطلبات دراسة كل نوع من أنواع الشكاوى

١ ـ الشكاوى المتعلقة بالعاملين :

سواء أكانت الشكوى فردية أو طائفية فطالما أنها تتعلق بناحية من نواحى التوظف فانذلك يتطلب الرجوع الى السجلات وملفات الخدمة والملفات الادارية والقوانين واللوائح وغير ذلك من المراجع التى يمكن عن طريقها التأكد من وقوع الظلم على الشاكى من ناحية ، وكذلك التعرف على أسلوب رفع هذا الظلم عنه .

ومن المعروف ان أى قصور فى المراجع من ناحية عدم استيفاء الملفات أو عدم وجود مجموعات متكاملة من تشريعات ولوائح التوظف أو عدم وجود فهارس للتشريعات كل ذلك يعوق عملية دراسة الشكوى ويعطل البت فيها ، كما ان ذلك يدفع العاملين الى انتحال الاعذار التى يبررون بها عدم اعادة الحق الى أصحابه .

٢ ـ شكاوى الجمهور :

من الامور العادية ان يشكو الجمهور من نقص خدمة عامة معينة أو من سوء صناعة سلعة أو من عدم وجود وسائل مريحة فى مجالات معينة كالطرق والتليفونات ، وهذه النوع من الشكاوى له طبيعة خاصة اذ أن ابعاد أسباب مثل هذه الشكاوى يتطلب الكثير من الوقت والجهد .

ومن المعروف أن أحد اهداف اى جهاز للعلاقات العامة فى أى منظمة هو محاولة ايجاد رأى عام راض عن المنظمة ومؤيد لها ، كما انه من المعروف أن أى منظمة تتعامل عادة مع نوعين من الجماهير ، الجمهور الداخلى متمثلا فى العاملين بالمنظمة والجمهور الخارجى متمثلا فى عملاء المنظمة اذا كانت منظمة اقتصادية أو المستفيدين من الخدمة اذا كانت منظمة خدمة ، لذلك فان جهاز العلاقات العامة يعمل جاهدا على تحسس أى نقص لتحديده ومحاولة ملافاته ، وتعتبر الشكاوى وسيلة من الوسائل التى يتحسس بها جهاز العلاقات العامة مجالات النقص ، وتصل شكاوى الجمهور أما مكتوبة من الجمهور مباشرة أو عن طريق الصحافة التى تنشر عادة العديد من الشكاوى ، ومهمة جهاز العلاقات العامة فى هذه الحالة هى الاطلاع على جميع الصحف اليومية أو الاسبوعية أو الشهرية للتعرف على أى شكوى من المنظمة التى يخدمها ، ولابد أن تقص هذه الشكوى من الصحيفة وتلصق على ورقة ويسجل على الورقة اسم الصحيفة

وتاريخ النشر ثم تعرض على الرئاسة لتحديد الاجراء الذى يتخذ حيالها وقد يتطلب الامر ارسال خطاب الى الصحيفة للايضاح أو النفى ولكن المهم أن تقوم المنظمة بدراسة الشكوى دراسة موضوعية ومحاولة ملافاة أسبابها ٠

كذلك يقوم جهاز العلاقات العامة بعمل استطلاع للرأى لقياس مدى رضاء الجماهير عن انتاج المنظمة ويجب بان يكون لهذه الاستطلاعات هدف اصلاحى حقيقى لا ان تكون وسيلة للدعاية فانه اذا لم يكن لها هدف اصلاحى فانه من المؤكد ان يكون لها اثر عكسى ٠

٣ ـ الشكاوى الكيدية :

من الظواهر المؤسفة فى مجتمعنا ظاهرة الشكاوى الكيدية التى يتقدم بها بعض الافراد ، وهذه غالبا تكون غير موقعه ، وبرغم ان هناك مبدأ سارت عليه غالبية الاجهزة وهو عدم الاهتمام بالشكاوى غير الموقعة الا أنه فى كثير من الحالات نتيجة للمبالغات الموجودة فى بعض هذه الشكاوى فان الرئاسة تكلف بعض الافراد بالتحقيق أو التحقق من صحة ما ورد فى هذه الشكاوى ، وهذا يثير الكثير من البلبلة ، والعجيب ان مثل هذه الشكاوى تكون غالبا ملفقة ولا نصيب لها من الصحة ٠

وثمه ظاهرة اخرى فى امثال هذه الشكاوى أن الشاكى يرسل منها عدة نسخ الى العديد من الجهات ، كان يرسل نسخة الى المختص ونسخة الى المحافظ ونسخة الى مجلس الشعب ونسخة الى مجلس الوزراء وهكذا وبذلك يضمن اثارة العديد من الاجهزة ٠

ومن الخير فى مثل هذه الحالات اهمال أى شكوى مجهولة المصدر أما من ناحية تعدد النسخ فهذه أيضا يجب أن توضع فى الاعتبار عند اتخاذ اجراء فى الشكوى ٠

٤ ـ الالتماسات :

ان هذا الشكل من أشكال الشكاوى شائع فى مجتمعنا ويجب عند تلقى أى التماس ان يدرس دراسة موضوعية للتعرف على مدى امكانيه تحقيق ملتمس الطالب فاذا كان الطلب ميسورا فانه يجب تحقيقه اما اذا لم يكن ميسورا فانه يجب الرد على الطالب ردا مؤدبا هادئا يبين فيه أسباب عدم امكانية تحقيق رغبته ٠

سابعا : متابعة الرد على الشكاوى :

١ ـ أسلوب المتابعة :

(أ) المتابعة عن طريق تسجيل بيانات تحركات الشكوى من جهة الى أخرى فى سجل الشكاوى السابق الاشارة اليه فى « خامسا ». وكذلك تسجيل التأشيرات من الرئاسة ان وجدت ، واذا تم الرد على الشاكى فانه يجب تسجيل رقم وتاريخ الرد فى السجل .

(ب) نظرا لأن أى شكوى قد تتطلب دراستها طلب بيانات من جهات متعددة أو اجراء تحقيق أو تكليف من يقوم بتحقيق ما ورد فيها أو غير ذلك وحتى نضمن عدم تأخير الرد أو تأخير اتخاذ الاجراءات اللازمة فان كل مراسلة تصدر متعلقة بأى شكوى يجب ان يتم متابعتها عن طريق أجندة يومية يخصص فيها صفحة لكل يوم فاذا صدرت مراسلة بشأن احدى الشكاوى يوم ١١/٥ مثلا فانها تسجل فى تاريخ ١١/١٢ أى بعد أسبوع من تاريخ ارسالها

(جـ) هناك طرق متعددة أخرى للمتابعة منها مثلا طريقة البطاقات بحيث تصمم بطاقة بطريقة خاصة يسجل عليها بيانات كالآتى :

تاريخ العرض ــــــــــــــــــــــــــــ

رقم الشكوى ــــــــــ التاريخ ــــــــــــــــ

الجهة الوارد منها الشكوى ــــــــــــــــــ

الموضوع ــــــــــــــــــــــــــــ

الجهة المحول اليها الشكوى ــــــــــــــــ

ــــــــــ ــــــــــ ــــــــــ

وتطبع هذه البطاقة على ورق عادي توفيرا للتكاليف ويمكن الاستفاده بظهر البطاقة فى تسجيل أى بيانات إضافية وتملأ بيانات البطاقة وترتب البطاقة فى تاريخ إعادة العرض الذى يكون عادة بعد أسبوع من تاريخ تحويل الشكوى الى الجهة المختصة بدراستها مثلا ويكون ترتيب هـذه البطاقات رأسـيا فى أدراج ٠

٢ ـ اجـراءات المتابعـة :

(أ) يجب تحديد أسلوب المتابعة سواء عن طريق السجل او الاجندة أو البطاقات أو أى أسلوب آخـر ٠

(ب) يجب تحديد مدة المتابعة طبقا لظروف كل نوع من الشكاوى فقد تكون المدة أسبوعا أو أقـل أو أكثر حسب الظروف كما أنـه يجب مراعاة أن بعض أنواع الشكاوى قـد تكون ذات أهمية خاصة مما يتطلب الامر متابعتها فوريا أى يتم اجراء اللازم فيها بمجـرد ورودهـا ٠

(جـ) يجب استمرار عملية التسديد فى سجل القيد أو فى الاجندة أو فى البطاقات حسب الاحوال بحيث يمكن معرفة موقف الشكوى بمجرد الرجوع الى وسيلة المتابعة ٠

(د) يجب ارسال استعجالات الى الجهـات التى قـد يتـاخر فيهـا اتخاذ اجراء فى الشكوى ، وعرض الامر على الرئاسة فى حالة وجود اى تـراخ ٠

٣ ـ الاستفاده من عمليـة المتابعـة :

يوجـد مجالات مختلفة يمكن الاستفادة فيها بعملية المتابعة كالآتى :

(أ) التأكد ان كل شكوى قد أجرى اللازم فيها فى الوقت المناسب ٠

(ب) التأكد من أن العاملين يقومون بأجراء اللازم فى الشكاوى بـدون تأخـير ٠

(جـ) التأكد من حل العديد من مشاكل الجمهور المتعامل مع المنظمة وهـذا يوجد رأى عام راض عن المنظمة ٠

(د) اذا أمكن احكام عملية المتابعة من ناحية الاسلوب المتبع واستمرارية تسجيل بيانات تحركات الشكاوى لحين اجراء اللازم فيها فان بيانات هذه العملية يمكن الاستفادة بها فى التعرف على مؤشرات مختلفة نتيجة العمليات الاحصائية والتحليل ٠

الفصل الحادى عشر

المعدات والآلات وأماكن العمل

أولا : دوافع التوسع فى ميكنة العمليات المكتبية :

١ ـ قصور الوسائل اليدوية عن القيام بالعمليات الحسابية المعقدة والمتكاثرة التى ظهرت فى العصر الحديث ٠

٢ ـ كبر حجم المشروعات والمنظمات مما يتطلب استخدام معدات وآلات لانجاز الحجم الكبير من الاعمال ٠

٣ ـ وجود بعض مجالات العمل التى تتطلب نوعيات من المعلومات لايمكن الحصول عليها الا بواسطة الحاسبات الآلية ، مثل نظم المحاسبة الآلية٠

٤ ـ وجود بعض أعمال تتطلب بطبيعتها معدات وآلات مثل آلات النسخ والطباعة والتصوير ، وأجهزة الاتصال وغيرها ٠

٥ ـ الحصول على انتاج ضخم وفى وقت قصير وعلى مستوى عال من الجودة والاقتصاد فى النفقات والاماكن ٠

ثانيا : اقتصاديات المعدات والآلات :

عند التفكير فى اقتناء معدات وآلات جديدة فانه يجب مراعاة ما يلى :

١ ـ اذا تبين من الدراسة قصور كفاءة المعدات والآلات الموجودة فانه يجب النظر فى استبدالها واحلال معدات وآلات حديثة محلها ، ويشمل ذلك استخدام المعدات والآلات الكهربائية بدلا من اليدوية ٠

٢ ـ التأكد من امكانية تشغيل المعدات والآلات الجديدة لأقصى حد ممكن للاستفادة بها على قدر الامكان ٠

٣ ـ مراعاة التوحيد والتنميط على قدر الامكان وقد افردنا له فقرة خاصة٠

٤ ـ مراعاة الاعتبارات الفنية للمعدة أو الآلة الجديدة بالنسبة للمعدات والآلات

الموجودة فعلا من ناحية القوة المحركة ، والتنسيق بين الجديد والقديم ، والمواصفات الفنيـــة .

٥ ـ اختيار الوقت المناسب للشراء من ناحية ارتفاع الاسعار فى وقت معين وانخفاضها فى أوقات أخـــرى .

٦ ـ التعرف على المعروض من المعدات والآلات فى السوق لتحديد ما يتناسب مع احتياجات العمـــل .

٧ ـ مراعاة الاعتبارات المالية من ناحية الاعتمادات الماليـــة المتاحـــة للشراء ومحاولة الاستفادة بها على أحسن وجـــه .

٨ ـ التعرف على مواعيـــد التســـليم .

٩ ـ التأكد من أن المورد سيشرف على التركيب والتشغيل ، كما أنه سيتكفل بتدريب المختصين على التشغيل ، وكذلك ضمان التشغيل لفترة محددة ومسئوليته عن الصيانة والاصلاح وقطع الغيار مستقبلا .

ثالثـــا : التوحيـــد والتنميط :

يوجـــد اتجـــاه متزايد نحو توحيد وتنميط مواصفات الادوات والآلات والمعدات مثل استخدام أنواع معينة من الآلات الكاتبة أو الطابعة وذلك لتوحيد جهة الشراء والاصلاح والصيانة من ناحية ، وكذلك لتسهيل الحصول على قطع الغيار عند الحاجة اليها ، بدلا من الحصـــول عليها من العـــديد من الجهات فى حالة استخدام أكثر من نوع ، وكذلك تسهيل عملية الرقابة وتقليل الفـــاقد .

ومن ذلك استخدام أنواع معينة من اثاث المكاتب ذات شكل ولون موحد على ان يحدد لكل مستوى ادارى حجم معين من هذه المكاتب ، كان يوجد شكل معين لمكاتب الموظفين الكتابيين وشكل معين لمكاتب رؤساء الاقســـام ، وشكل ثالث لمديرى الادارات وهـــكذا .

ويدخل فى ذلك توحيد المســـاحة التى تترك لمكتب كـــل مســـتوى من مستويات الموظفين .

وكذلك يمكن توحيد المواد المكتبية كالورق وورق الكربون وأشرطة الآلات الكاتبة وغيرها مع تحديد مواصفات قياسية لكل نوع ٠

رابعـــا : أنواع المعدات والآلات المكتبية :

١ ـ الآلات المحاســبية :

(أ) الآلات الحاسبة اليدوية والتى تقوم بعمليات الجمـــع والطرح والتكرار والضرب والقسمة ٠

(ب) آلات اعداد الفواتير والتى يمكن بها اعداد الفواتير متضمنه بيانات كتابية وبيانات رقمية كما تقوم بعمليات حسابية كالجمع والطرح، وتنتج هذه الآلات النتائج الآتيـــة : ـ

ـ قيمة كل صنف (عدد الوحدات × سعر الوحدة) ٠

ـ جمع قيمة الاصناف راسيا واثبات المجموع الكلى ٠

ـ حساب مقدار الخصم واستبعاده من المجموع ٠

ـ اضافة مصاريف النقل والتامين وايجاد اجمالى الفاتورة ٠

(جـ) الآلات المحاسبية الرقميـــة :

يستخدم هذا النوع لتسجيل البيانات الرقمية فقط فى الخانات المخصصة لكل بيان وذلك مثل بطاقة الصنف فى المخزن يسجل فيها الكميـــة الواردة والكمية المنصرفة وسعر الوحدة والقيمة الاجمالية والرصيد وقيمته ، ويمكن فى هذه الحالة استخدام دليل رقمى للاصناف بدلا من اسمائها ، ولهـذه الآلـه قدرة على ايجاد قيمة الكمية الواردة ، وقيمة الكمية المنصرفة ، وقيمة الرصيد، وذلك بطريقة آليه ٠ كما أن لها قـدرة على اظهار الفرق بين الرصيد وحـد الطلب للصنف ٠

كما يمكن استخدام هذه الآلـه فى الترحيـل الى حسابات دفتر الاستاذ مع اجراء التعديل اللازم فى خانات البطاقة ٠

(د) الآلات المحاسبية الرقميـــة الحرفيـــة :

يستخدم هذا النوع لتسجيل البيانات الرقمية المصحوبة بأوصـــاف

تسجل بالحروف كما هو الحال فى الدفاتر اليومية المساعدة حيث يتم تسجيل أسماء العملاء فى يومية المبيعات ويومية النقدية ويومية أوراق القبض .

ويتطلب هذا النوع مثل النوع السابق تصميم برنامج العمليات الآليه طبقا لانواع العمليات الحسابية التى يتعين اجراؤهـا وترتيب اجراء هـذه العمليات مثل اعداد كشوف الاجور واعداد الحسابات الجارية وغير ذلك .

٢ ـ الآلات الكاتبة الحديثـــة :

(أ) آلـة التسجيل بالاملاء ، حيث يقوم المدير باملاء الرسالة أمـام فتحة التسجيل فيتم تسجيلها على قرص أو شريط ممغنط ، ثم يقوم السكرتير بتفريغ التسجيل وكتابة الرسالة على الآلة الكاتبه .

(ب) الآلة الكاتبة عديمة الضوضاء ، وتستخدم هذه الآلة فى نفس مكاتب القادة الاداريين حيث يتطلب الامر وجود الهدوء ، ولهـذه الآلة فرملة على ذراع الحروف لمنعها من أحداث ضوضاء .

(جـ) الآلة الكاتبة الكهربائية ، وتتميز بأنها تعمل بالكهرباء ولا تحتاج الا الى مجـرد لمس بسيط على مفاتيح الحـروف ، كما يمكنهـا التحكم فى الهوامش والمسافات بين الحروف بحيث تتناسب مـع سمك الحروف حتى تعطى الشـكل المناسب للصفحـة المطبوعـة ، وبجانب انهـا تعطى الرسالة مظهرا انيقـا فانه يمكن استخراج ما يقرب من ٢٠ نسخة كربونية عن طريقها ، كما يمكن كتابـة الاستنسل عليها .

(د) الآلة الكتابة متعددة احجام الحروف ، وهى آلة تشتمل على احجام مختلفة للحروف مما يساعد على التجهيز لطبع النماذج والتقارير .

(هـ) الآلة الكاتبة الالكترونية ذات الذاكرة ، وهى آلة الكترونية ذات ذاكرة يمكن أن يختزن فيها مجموعة رسائل أ وتقارير معينة ويمكن استرجاعها بسهولة عند الطلب ، حيث تقوم الآلة بكتابتها بمجرد الضغط على زر التشغيل ، كما يمكن اجراء أى تعديل بالاضافة أو الحذف فى التقارير المخزنة فيهـــا .

(و) الآلة الكاتبة ذات الشريط المثقب ، وهى آلة الكترونية لها مدره على الكتابة على شريط مثقب ، حيث يمكن استخراج أى عدد من النسخ من الرسالة المسجلة بمجرد الضغط علـى زر التسجيل ، وتتميز بأن جميع النسخ المستخرجة منها تعتبر كلها نسخة أصلية ٠

(ز) آلة كتابة الشيكات ، وهى آلـة تستخدم فى تحرير الشيكات بطريقة تخريم الحروف والارقام على الشيك بحيث يستحيل التزوير ٠

٣ ـ آلات النسـخ وانتـاج الصـور :

(أ) آلـة طبـع الاستنسل ٠

(ب) آلة طبع الافست ، حيث يتم كتابة النص الاصلى على ورق حساس يسمى ماستر ، ثم يتم ادخاله فى آلة الطبع لاستخراج النسـخ المطلوبة ، ويلحق بها احيانا آلة أخرى للتصوير حيث يتم نقـل النص المكتوب على ورق عادى بالتصوير عـلى ورق الماستر ثـم يدخل فى آلة الطبع لطبع عدد النسخ اللازمة ٠

(حـ) آلات تصوير المسـتندات ٠

(د) آلة كتابة العناوين ، وتتكون من جهازين الاول يقوم بتسجيل الاسم والعنوان على لوحات معدنية صغيرة يتم ترتيبها فى درج الجهاز الآخر ، وبدلا من كتابة عنوان كل عميل على المظروف الخاص بـه يتم وضـع المظاريف فى مكان خاص فى الجهاز الآخر حيث يتم سحبها آليـا وتسجيل العناوين عليها ٠

(هـ) آلـة التغليف بالبلاسـتيك ٠

٤ ـ أجهـزة الاتصـال :

(أ) خط التليفون المتوازى الذى يخدم أكثر من مكتب ٠

(ب) التليفون المسجل الذى يمكنه ان يسجل المكالمات التليفونية فى

غيبة صاحب التليفون ، الذى يمكنه ان يستمع الى التسجيل عند عودتـــه ٠

(جـ) جهاز التليبرنتر وهو مكون من جهاز ارسال وهو يشبه الآلـــة الكاتبة حيث تسجل عليــه الرسالة المطلوب أرســالها الى فـــرع المنظمة مثلا ، ثم يتم تسجيل هذه الرسالة فى جهاز الاستقبال فى الفرع حيث يتم كتابتها بنفس طريقة تسجيلها ٠

(د) جهاز التلكس وهو تطوير للتليبرنتر ويمكن بــه نقل الرســـالة داخل الجمهورية وخارجها ٠

(هـ) الدوائر التليفزيونية المغلقة حيث يمكن عن طريقها نقل البيـــانات والمعلومات من مكان الى آخر داخل المنظمــة ، وخاصة الرســـوم والمستندات والنماذج ٠

٥ – معدات الفهرسة والمحفوظـــات :

(أ) البطـــاقات وهـــى ثلاثـــة مقاســـات ٧ ½ × ١٢ ½ ســـم ، ١٠ × ١٥ ســم ، ١٢½ × ٢٠ سـم ويستخدم كل نوع حسب حجم البيانات المطلوب تسجيلها عليه ٠

(ب) ادراج البطاقات ولهــا ثلاثة مقاسات حسب مساحات البطاقات ٠

(جـ) الكاردكس وهى لوحات تحفظ افقيا فى شبه ادراج ومثبت عليهــا جيوب للبطاقات يسـجل فيهـــا بيانات العـــاملين أو بيـــانات المخـــازن ٠

(د) ادراج الملفـــات ٠

(هـ) الرفـــوف المعدنيـــة ٠

(و) آلـــة ادخال المراسلات فى المظاريف ٠

(ز) آلـــة فتح المظاريف بدون المساس بمحتوياتها ٠

(ح) آلـــة اعـدام المستندات ٠

خامســا : الرقابة على استخدام المعدات والآلات المكتبية :

١ ـ التأكد من التدريب الجيد للموظفين الذين يعملون على هذه الآلات والمعدات

٢ ـ تحديد موظف مسئول عن كل آلـة أو معدة ليمكن محاسبته عند الحاجة.

٣ ـ عـدم ترك الآلات والمعدات بعـد انتهاء العمل بدون رقابه .

٤ ـ التأكد من ان عمليات الصيانة والاصلاح تتم بطريقة منتظمة سواء بالنسبة لعقود الصيانة أو الصيانة المحلية داخل المنظمة .

٥ ـ تخصيص سجل لـكل آلـــة أو معدة فى شكل بطاقة أو ملف بـه بيانات عن الآلـه من ساعة شرائها حتى ساعة التخلص منها ، وبيــانات عن انتاجهــا .

٦ ـ اعداد جدول يومى يتضمن بيانات عن المعدات والآلات المعطلة وأسباب العطـــل .

٧ ـ ترتيب المعدات والآلات التى تقوم بعمليات مترابطة بحيث يمكن الحصول على افضـــل انسياب للعمـــل .

سادســا : الاعتبارات التى يجب مراعاتها عند انشاء مبنى جـديد للمنظمة :

١ ـ تسهيل حركة العمليات الاساسية للعمل وان يكون التركيز عـلى الجوانب الوظيفية للمبنى ، وان ياتى التركيز على النواحى الجمالية بعد ذلك .

٢ ـ تحقيق راحة وسعادة الموظفين لارتباط ذلك بالروح المعنوية وانتاجيتهم.

٤ ـ المرونة التى تسمح بالتوسع فى المستقبل لمواجهة مختلف التوســعات والاحتياجات فى المستقبل .

٥ ـ تناسب التكاليف مع الفائدة التى تجنى من وراء اقامة المبنى .

ســابعا : تصميم أماكن العمـــل :

١ ـ ما هو تصميم أماكن العمـل .

هو ترتيب الاثاث والادوات والمعدات والآت فى اطار مساحة المـكتب ، وبطريقة تتناسب مع تسلسل خطوات العمل . مع الأستغلال الكامل لمساحة

المتاحة للعمل ، ومراعاة استبعاد الخطوات غير الضرورية والتخلص من السجلات والمحفوظات غير المطلوبة والتى تشغل حيزا من المساحة ، واستخدام قطع اثاث مناسبة ولو كانت أصغر حجما ، واستخدام آلات تمكن من احلال شخص واحد لادارتها محل عدد أكبر من الموظفين .

۲ - مبادىء التصميم بصفة عامة .

(أ) ان يراعى انسياب العمل الى الامام بصفة مستمرة وفى خط مستقيم على قدر الامكان .

(ب) وضع الادارات والاقسام ذات العمل المتشابه والمترابط بالقرب من بعضها البعض .

(ج) وضع أماكن الخدمات المركزية مثل الآلات الكاتبة والطابعة والحفظ فى مواقع متوسطة لتسهيل الوصول اليها .

(د) استخدام التجهيزات الموحدة التى تحقق وحدة المظهر مع المرونة اللازمة التى تسمح بالتعديل عند الحاجة .

(هـ) مراعاة ترك فراغ بين المكاتب يسمح بحركة الموظفين ويمنع أى احتكاك أو اصطدام .

(و) يراعى ان يسمح التصميم باجراء أى تعديل تبعا لاحتياجات العمل .

(ز) عند تخطيط تصميم مكان العمل فانه من الضرورى ان يتم ذلك أولا على رسم تخطيطى يمثل مساحة المبنى بجميع حجراته وادواره ومصغره بنسبة معينة بحيث يمكن تحديد مكان كل ادارة او قسم على الرسم ، ويمكن ان يستخدم فى ذلك قطع ورق تقص بمساحه المكاتب والاثاث والمعدات ومصغرة بنفس نسبة تصغير رسم المبنى ، وبحيث يمكن تحديد مواقع الاثاث والمعدات فى أماكنها على قدر الامكان .

(ح) ان يحقق التصميم سهولة الملاحظة والاشراف .

(ط) توفير راحة الموظفين .

۳ - المكتب المفتوح .

من الاتجاهات الحديثة فى تصميم أماكن العمل استخدام أسلوب المكتب

المفتوح ، ويتم بتخصيص مساحة كبيرة لاحدى الادارات مثلا حيث تقسم بواسطة قواطيع رجاجية تفصل بين كل قسم وآخر ، وبوضع مكتب المدير فى مكان مرتفع قليلا عن مستوى المكاتب وفى نفس هذه المساحة وبحيث يمكنه ملاحظة الموظفين بسهولة ٠

وعادة يتم ترتيب مكاتب الموظفين داخل المساحة المخصصة لكل قسم فى اتجاه واحد بحيث يكون وجه كل موظف مواجه لظهر الموظف الآخر مما يقلل من فرص الحديث غير الضرورى بينهم ٠

وقد ثبت ان المكتب المفتوح يوفر الكثير من المساحة نتيجة عدم وجود حوائط كما انه يسهل معه اجراء اى تعديل حيث يمكن نقل هذه القواطيع وتحريكها بسهولة ٠

٤ ـ المكاتب الخاصة للقادة الاداريين ٠

من المشاكل الشائعة فى الكثير من الدول النامية ان يكون لبعض الرؤساء أو القادة حجرة خاصة ملحق بها حجرة اخرى أو اكثر للسكرتارية أو لمدير المكتب ، ان الاسراف فى مساحة المكاتب الخاصة يستغرق فى بعض الحالات الكثير من المساحة المتاحة للعمل مما يؤثر تأثيرا سيئا على العمل والموظفين بسبب ضيق المساحة المخصصة للعمل ٠

والذى نقصده هنا هو الاسراف فى مساحة المكاتب الخاصة ولسنا ضد فكرة المكتب الخاص حيث انه ضرورة من ضرورات العمل ٠

ثامنا : تهيئة البيئة الصالحة للعمل :

تعتبر تهيئة بيئة العمل من العوامل الاساسية التى تساعد على كفاية الانتاج ، فاذا علمنا أن الموظف العادى يقضى حوالى ست ساعات يوميا فى المتوسط فى مكتبه أى حوالى ربع سنين حياته فان ذلك يستحق منا العناية بالعوامل التى تساعد الموظف على اداء عمله بأعلى كفاية ممكنة ٠

وتتمثل هذه العوامل فيما يلى :

١ ـ الضـــــــــوء :

من الضرورى تهيئة الضوء الطبيعى الكافى للمكتب ، واذا تعذر الضوء الطبيعى فأنه يجب تدبير الضوء الصناعى الوافر ، ومن الخير استخدام الاضاءة الحديثة التى تقلل من اجهاد العين الى جانب أنها تضفى مظهرا جذابا على المـكتب •

٢ ـ الضوضـــاء :

ان التحكم فى الضوضاء عامل هام ، فان نسبة من الضوضاء مهما كانت ضئيلة تسبب التعب ويزداد هـذا التعب بازدياد الضوضاء •

وتنشأ الضوضاء من استخدام الآلات المكتبية ومن كثرة المترددين على المكتب وأصوات قفـل الابواب وغير ذلك •

كذلك فانه من الضرورى تجنب الضوضاء فى المكتب على قـدر الامكان وتهيئة الجـو الذى يساعد الموظفين •

٣ ـ الحـــــرارة :

لا شك أن تعرض الموظفين فى المـكتب الى درجـة حـرارة غير ملائمـــة يؤثر عـلى صحتهم وكفايتهم ، كالبرد فى الشتاء والحـر فى الصيف ، ودرجة الحـرارة المرغوبة تختلف من مكتب الى آخـر وفقـا لاحتمال موظفيه ونوع الملابس التى يرتدونها أو تبعـا لحالتهم الصحية ، ومع ذلك فـان درجـــة الحرارة المقبولة هى ٧٢ درجة فارنهيت أو ٢٤ درجــة مئوية ، وينبغى تجنب التيارات الهوائية فى المكتب شتاء ، ومحاولة تهيئة درجة حرارة مناسبة شتاء عن طريق التدفئة أو التكييف •

المراجـــــع

أولا : كتب أصدرهـــا المؤلف :

١ ـ لائحه تنظيم المحفوظات ، القاهرة ، وزارة التربية والتعليم ، ١٩٥٧ ٠

٢ ـ تنظيم المحتويات فى دور الحكومة والشركات ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٥٨ ٠

٣ ـ جداول ترقيم اسماء المؤلفين العرب فى المكتبات ، القاهرة ، دار الكاتب العربى للطباعة والنشر ، ١٩٦٧ ٠

٤ ـ الطرق الحديثة فى ادارة وتنظيم المحفوظات ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٦٨ ٠

٥ ـ تنظيم المعلومات الصحفية فى الارشيف والمكتبات ، الطبعة الاولى ، مكتبة الانجـلو المصرية ، ١٩٦٨ ٠

٦ ـ دليـل تنظيم المحفوظات فى القطاع الحكومى ، القاهرة ، الجهاز المركزت للتتنظيم والادارة ، ١٩٦٩ ٠

٧ ـ دليـل تنظيم المحفوظات فى الشركات والمؤسسات العامة ، القاهرة الجهاز المركزى للتتنظيم والادارة ، ١٩٦٩ ٠

٨ ـ المحفوظات : التداول ، التصنيف ، الفهرسة ، الحفظ ، الطبعة الأولى ، القـــاهرة ، وزارة التربية والتعليم ، ١٩٧٩ ٠

٩ ـ المحفوظات : التداول ، التصنيف ، الفهرسة ، الحفظ ، الطبعة الثانية ، القـاهرة ، وزارة التربية والتعـــليم ، ١٩٧٩ ٠

١٠ـ تنظيم المعلومات الصحفية فى الارشيف والمكتبات ، الطبعة الثانيـة ، طبعة منقحه ومزيدة ، القاهرة مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٨٠ ٠

١١ـ الأرشيف ودوره فى مجـال المعـلومات الادارية ، بالاشتراك مع الدكتور محمـــود عباس حمودة ، القـاهرة ، مكتبة نهضة الشرق ، ١٩٨٥ ٠

ثانيـــا : كتب أخــــرى :

١ ـ نظام الاتصال وعملية الادارة ، تأليف أحمـد فواد شريف ، القاهرة ، المعهد القومى للادارة العليـــا ، ١٩٦٢ ٠

٢ ـ الوثائق التاريخية ، تأليف محمد أحمد حسين ، القاهرة ، ١٩٥٤ ٠

٣ ـ التصنيف التحليلى لمحفوظات الدولة ، القاهرة ، مجلس الوزراء ، ١٩٥٦

٤ ـ محاضرات فى تاريخ دار المحفوظـات العموميـة ، تأليف عبـــد العـزيز الشربينى ، ١٩٥٧ ٠

٥ ـ تقرير عن دراسة حالة المحفوظات العامة بالدولة وامكانيات تنظيمهـــا اعداد أبو الفتوح حامد عودة ، القاهرة ، الجهاز المركزى للتنظيم والادارة ١٩٧٩ ٠ (آلـة كاتبـة) ٠

٦ ـ محاضرات فى الادارة المكتبية والسكرتارية والمحفوظات ، اعداد عبد العزيز توفيق وأبو الفتوح حامد عودة ، القاهرة ، الجهاز المركزى للتنظيم والادارة ١٩٦٨ ٠

٧ ـ لائحـة محفوظات الحكومة الخاصة بالحسابات والمستخدمين والمعاشات ونظام غرف الحفظ ، القاهرة هيئة المطابع الأميرية ، ١٩٧٣ ٠

٨ ـ الادارة العلمية للاعمال المكتبية ، تأليف على أحمد على ، وروحيه السيد ، القــاهرة ، مكتبة عين شمس ، بدون تاريخ ٠

٩ ـ مهارات الاتصال للسكرتارية ، ادارة الاجتماعات والمقابلات الشخصية وكتابة التقارير ، تأليف على أحمد على ، وروحيه السيد ، القــاهرة ، مكتبة عين شمس ، بدون تاريخ ٠

١٠ـ معدات مكتبية ، تأليف حسن محمد عبد الحق ، القاهرة ، بدون ناشر ، ١٩٨٣ ٠

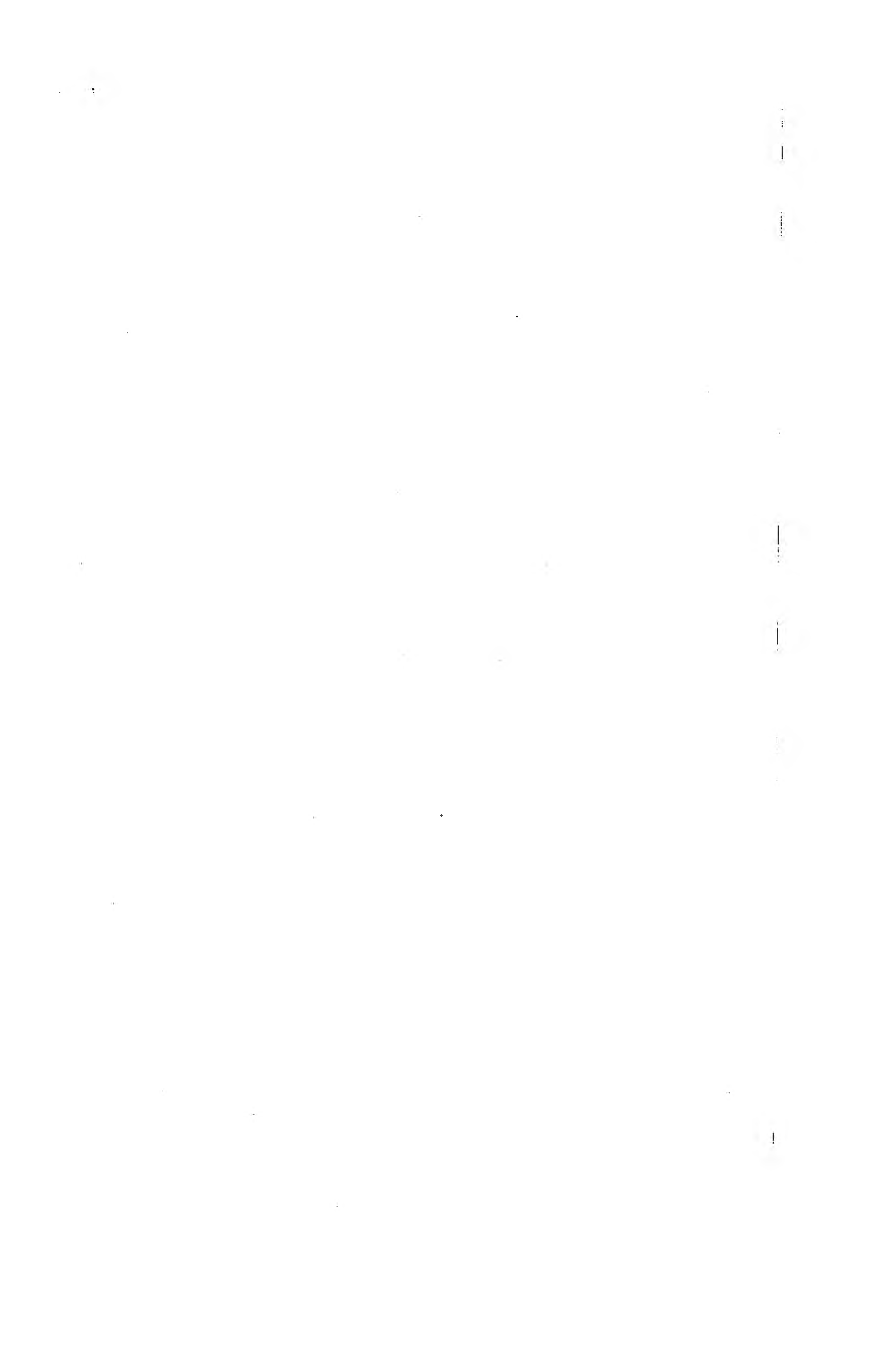
١١ـ خبرات ومهارات وقدرات العمل المكتبى ، تأليف على أحمد على ، وروحيه السيد ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، بدون تاريخ ٠

١٢ـ واجبات السكرتارية ، تأليف عـلى أحمـد عـلى ، القــاهرة ، مكتبــة عين شمس ، ١٩٨٠ ٠

١٣ـ الادارة ، تأليف د٠ عمر الجوهرى ، القاهرة ، ١٩٨١ ٠

١٤ـ دراسات فى العلاقات الصناعية ، تأليف محمد على سالم ، القاهرة ، ١٩٥٩ ٠

١٥ معدلات الاداء ، تأليف أمينة الحفنى ، القاهرة الجهاز المركزى للتنظيم والادارة ، بدون تاريخ ٠



٨٧ / ٤٥٢٥

٩٧٧ ــ ٠٥ ــ ٠٥٧٧ ــ ٣

مطبعة القاهرة الجديدة

٢٣ شارع الجيش تليفون ٩٠٤٢٨٦·

الناشر
مكتبة الأنجلو المصرية
١٦٥ شارع محمد فريد القاهرة

